

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDAZIONE] Briganti /Wind  
Telecomunicazioni [REDAZIONE]**

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. 0*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

### **VISTI:**

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- l'"Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza GU14 n. 71 del 21 febbraio 2014 con cui il Sig. ██████████ Briganti 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 Telecomunicazioni ██████████ (di seguito, per brevità, Wind) 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;
- la nota del 21 febbraio 2014 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 con successiva nota del 27 maggio 2014 ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 22 luglio 2014;

**UDITE** entrambe le parti nella suindicata udienza che chiedevano congiuntamente un congruo rinvio della discussione al fine di effettuare ulteriori approfondimenti ed al fine di integrare la richiesta presentata anche in relazione alla subita sospensione del servizio voce;

**VISTA** l'istanza GU14 n. 425 del 30 ottobre 2014 il Sig. ██████████ Briganti chiedeva l'intervento del CoReCom per la definizione della controversia in essere con la società Wind 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;

**VISTA** la nota del 3 novembre 2014 con la quale 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; con successiva nota del 15 gennaio 2015 il CoReCom disponeva la riunione dei procedimenti n. 71-14 e n. 425-14 e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 10 febbraio 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. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

Il Sig. Briganti in data 11 luglio 2013 aderiva ad un contratto di tipo *business* con l'operatore Wind che prevedeva l'attivazione di una nuova linea telefonica con prestazione del servizio di fonia fissa e del servizio ADSL.

Come riportato nel formulario GU14 n. 71-14, nell'arco di un mese veniva attivata la linea n. ██████████ ed il relativo servizio voce. Per quanto riguarda il servizio ADSL, dato il ritardo accumulatosi, l'utente inviava una messa in mora in data 27 settembre 2013. Nel mese di ottobre 2013, all'esito di ulteriori solleciti, veniva comunicato telefonicamente all'utente che in data 8 ottobre 2013 l'operatore Telecom Italia ██████████ aveva dato un "KO" definitivo alla pratica di attivazione del servizio ADSL a causa della "centrale satura" territorialmente competente. Successivamente, sempre telefonicamente, veniva comunicato al Sig. Briganti come, al contrario, la predetta pratica di attivazione non fosse ancora stata chiusa. Un ulteriore reclamo del 18 dicembre 2013 non riceveva risposta.

In data 4 dicembre 2013, parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia n. 71-14 il Sig. Briganti ha chiesto:

- 1) L'attivazione completa del "pacchetto" sottoscritto o, in alternativa, la risoluzione del contratto;
- 2) Un indennizzo di euro 7,50 al giorno per la mancata attivazione del servizio ADSL a far data dal 10 settembre 2013 (sessanta giorni dalla data di adesione al contratto) ai sensi della Delibera n. 73/11/CONS.

- 3) Un indennizzo di euro 1.000,00 per mancata risposta al reclamo 18 dicembre 2013 e per “pratica commerciale scorretta e pubblicità ingannevole”.

Con l’istanza GU14 n. 425-14 il Sig. Briganti ha precisato che, a partire dal mese di febbraio del 2014, riscontrava il mancato funzionamento, in relazione alla linea n. [REDACTED], anche del servizio voce, che era stato attivato in data 21 agosto 2013. Richieste informazioni, in merito, al servizio clienti dell’operatore Wind, parte istante apprendeva che la linea era stata cessata in data 18 gennaio 2014, in applicazione della richiesta di disattivazione che l’utente avrebbe presentato tramite raccomandata in data 18 dicembre 2013; al contrario, nella predetta raccomandata non vi era alcuna richiesta del genere. L’operatore, quindi, precisava l’impossibilità di mantenere attivo il servizio di fonia fissa data l’impossibilità di attivare il servizio ADSL.

In data 1 ottobre 2014, parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l’istanza di definizione della controversia n. 425-14 il Sig. Briganti ha chiesto la riunione con la procedura n. 71-14 e, nel merito:

- 1) “la finalizzazione dell’attivazione completa del pacchetto Absolute ADSL Affari (Fonia e ADSL)”
- 2) Un indennizzo calcolato ai sensi degli artt. 4, 9, 11 e 12 dell’Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS.

In data 6 marzo 2014, nel rispetto dei termini procedimentali, il Sig. Briganti, nell’ambito della procedura n. 71-14, depositava note difensive, con le quali dava atto della mancata risposta al reclamo presentato a mezzo raccomandata 18 dicembre 2013 e dell’avvenuta sospensione, a partire dal mese di gennaio 2014, del servizio di fonia fissa.

Deve rilevarsi come nella stessa data il Sig. Briganti, con riferimento al GU5 presentato in data 28 febbraio 2014, relativo all’utenza n. [REDACTED], chiedeva “il ritiro della pratica in questione in quanto esasperato dal disservizio da parte di Wind-Infostrada e, di conseguenza, non più interessato alla riattivazione della loro linea telefonica”.

In data 2 dicembre 2014, nel rispetto dei termini procedimentali, la società Wind, nell’ambito della procedura n. 425-14, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva con la quale l’operatore, richiamando quanto già precisato nel corso della procedura GU5 esperita nell’ambito della procedura GU14 n. 71-14, dichiarava come l’utente avesse effettivamente aderito ad un contratto in data 11 luglio 2013; che in data 13 agosto 2013 il servizio voce risultava attivo; quanto al servizio ADSL, in data 8 ottobre 2013 l’operatore riceveva un “KO definitivo” da parte di Telecom Italia [REDACTED] per “Centrale Saturata”. In data 12 dicembre 2013 il Sig. Briganti avrebbe richiesto la disattivazione della linea a causa dell’impossibilità di attivare il servizio ADSL, con la conseguenza che il contratto veniva cessato definitivamente in data 18 gennaio 2014.

In data 3 dicembre 2014, nel rispetto dei termini procedimentali, il Sig. Briganti ha depositato note di replica, con le quali precisava che, solamente con la memoria del 2 dicembre 2014 depositata dal gestore Wind apprendeva della definitiva impossibilità di attivazione del servizio ADSL e, pertanto, chiedeva che venisse indicata la predetta data quale *dies ad quem* entro cui calcolare il relativo indennizzo. Circa il servizio voce, l’utente contestava di aver mai richiesto la disattivazione del contratto. In merito, il disservizio doveva considerarsi ancora perdurante alla data di deposito della memoria (2 dicembre 2014). Circa la risposta fornita al reclamo 27 settembre 2013, parte istante

evidenziava la sostanziale mancanza di effettivo riscontro alle richieste presentate nella predetta missiva. Nessuna risposta era pervenuta anche per il reclamo 18 dicembre 2013.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

Preliminarmente, si ricorda che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento allegato alla Delibera n. 173/07/CONS, l'oggetto della pronuncia è limitato alla possibilità di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute (che può equivalere allo storno delle somme non dovute che ancora non siano state pagate) 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. Ne consegue che la richiesta formulata da parte del Sig. Briganti sub 1) sia nell'istanza n. 71-14 che nell'istanza n. 425-14, di definitiva attivazione del contratto sottoscritto in data 11 luglio 2013, non potrebbe trovare accoglimento, in questa sede, perché non rientrante nell'oggetto della pronuncia così come disciplinato dal sopra menzionato art. 19, comma 4. Peraltro, con note del 6 marzo 2014 parte istante dichiara di non essere "più interessato alla riattivazione" della linea telefonica con il gestore Wind, sì che la domanda presentata non pare essere più attuale.

Nel merito:

L'istanza formulata dal Sig. Briganti può trovare parziale accoglimento, nei termini che si vanno ad esporre.

Sulla mancata attivazione del servizio ADSL sulla linea n. [REDACTED]

Il Sig. Briganti lamenta la mancata attivazione, da parte del gestore Wind, del servizio ADSL in relazione alla linea n. [REDACTED] e chiede, pertanto, il riconoscimento, ai sensi dell'art. 3 della Delibera n. 73/11/CONS, di un indennizzo di euro 7,50, da moltiplicarsi per due in quanto trattasi di utenza affari (art. 12), da calcolarsi dal 10 settembre 2013 alla data del 2 dicembre 2014, quando apprendeva, in via definitiva, dell'impossibilità dell'attivazione del servizio dalle memorie depositate dall'operatore Wind.

In via generale - secondo quanto disposto dalla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP - allorché l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c. Infatti, come più volte statuito sul punto dalla giurisprudenza della Corte di Cassazione (Cfr. da ultimo, cass. civ. sent. n. 936/10) la società Wind aveva l'onere di dimostrare o che il malfunzionamento non si è verificato, o che il malfunzionamento 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.

Le Condizioni Generali di Contratto della società Wind, all'art. 3.1, indicano in settanta giorni la tempistica necessaria per attivare il servizio di fonia fissa ed ADSL.

Nel caso specifico, la società Wind, pur non potendo materialmente procedere con l'attivazione del servizio ADSL nella zona territoriale in cui ha sede l'attività del Sig. Briganti, ha raccolto la proposta di adesione formulata dall'utente in merito. Nelle memorie depositate, l'operatore dà atto di aver presentato al gestore Telecom Italia [REDACTED] la richiesta di attivazione anche del servizio ADSL, e di aver ricevuto diversi "KO", fino alla definitiva comunicazione di impossibilità per "Centrale Saturata" avvenuta in data 8 ottobre 2013. Non viene indicato quando tale circostanza sia stata comunicata al Sig.

Briganti, né che l'utente sia stato correttamente informato, nel corso della procedura, delle difficoltà tecniche riscontrate.

Si evidenzia, pertanto, una responsabilità in capo al gestore convenuto, cui consegue il diritto, per la parte istante, di ottenere il pagamento di un indennizzo per la ritardata attivazione del servizio.

Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 20 settembre 2013 (primo giorno di ritardo rispetto ai settanta giorni previsti dall'art. 3.1 delle Condizioni Generali di contratto dell'operatore Wind per l'attivazione del servizio), mentre il *dies ad quem* dovrà essere individuato non tanto nel giorno in cui l'utente ha appreso, a suo dire, definitivamente dell'impossibilità tecnica di attivare il servizio, ma nella data del 6 marzo 2014, quando il Sig. Briganti dichiara espressamente di non essere più interessato alla riattivazione del servizio con il gestore Wind, con conseguente carenza di interesse per il periodo successivo. I giorni di ritardo nell'attivazione del servizio sono, pertanto, 168.

Per il calcolo dell'indennizzo, si applica l'art. 3, commi 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera n. 73/11/CONS, che, *"nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo. Ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi"*. L'art. 12, comma 2, della Delibera prevede la duplicazione dell'indennizzo laddove riguardi una linea di tipo "affari". Pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 2.520,00 (euro 7,50 x 2 x 168 giorni complessivi di ritardo).

L'operatore, inoltre, dovrà procedere con l'annullamento (o con il rimborso, laddove il Sig. Briganti abbia già provveduto al pagamento) degli importi eventualmente addebitati, nei conti telefonici, per il servizio ADSL per il periodo sopra indicato.

Sulla disattivazione non richiesta della linea n. [REDACTED]

Parte istante, inoltre, lamenta l'avvenuta disattivazione del servizio anche di fonia, in relazione alla linea n. [REDACTED], pur in assenza di specifica richiesta in tal senso, a far data dal 18 gennaio 2014, data indicata anche dal gestore Wind.

In merito, il gestore Wind dichiara, nelle depositate memorie, di aver ricevuto una richiesta di disattivazione orale in data 12 dicembre 2013. Precedentemente, il servizio clienti della compagnia telefonica attribuiva al ricevimento della missiva 18 dicembre 2013, che conterrebbe una esplicita richiesta di recesso.

Il Sig. Briganti nega di aver mai richiesto, in data 12 dicembre 2013, la disattivazione del contratto in essere con l'operatore Wind e della collegata linea telefonica, né il gestore prova il contrario. La raccomandata 18 dicembre 2013 non contiene alcuna richiesta di recesso o di disattivazione.

Ne consegue, anche nel caso specifico, una responsabilità, ai sensi dell'art. 1218 c.c., in capo alla società Wind, per la definitiva disattivazione del servizio inerente la linea [REDACTED].

Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 18 gennaio 2014, data in cui è stato cessato il servizio sulla linea individuata nell'istanza di definizione, e il *dies ad quem* nel giorno 6 marzo 2014, data in cui il Sig. Briganti ha dichiarato espressamente di non essere più interessato alla riattivazione del servizio con il gestore Wind, con conseguente carenza di interesse per il

periodo successivo. I giorni indennizzabili sono, pertanto, 48.

Per il calcolo dell'indennizzo, si applica, in via analogica, l'art. 4, comma 1, dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, che disciplina le ipotesi di sospensione o cessazione del servizio. La predetta norma precisa che *“Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*. Inoltre, ai sensi dell'art. 12, comma 2, gli importi dovranno essere corrisposti nella misura del doppio, trattandosi di utenza di tipo “Business”. Pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 720,00 (euro 7,50 x 2 x 48 giorni di sospensione).

Il Sig. Briganti avrà diritto, inoltre, dato il mancato utilizzo del servizio, allo storno (o al rimborso, laddove l'istante abbia già proceduto con il pagamento) degli importi fatturati da parte dell'operatore Wind per la linea oggetto dell'istanza a partire dal 18 gennaio 2014, data dalla quale la predetta risorsa è stata cessata.

Pare ugualmente chiaro, inoltre, come l'istante abbia perduto la propria numerazione per fatto del tutto imputabile all'operatore, con la conseguenza che avrà diritto all'indennizzo previsto dall'art. 9 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, secondo il quale *“l'utente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00.”* L'art. 12, comma 2, dello stesso allegato prevede che il predetto indennizzo dovrà essere quadruplicato nell'ipotesi in cui si tratti di un'utenza di tipologia “business”. Pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 400,00 (euro 100,00 x 4 x 1 anno di precedente utilizzo).

#### Sulla richiesta di indennizzo ai sensi dell'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS

Il Sig. Briganti richiede, infine, un indennizzo per la mancata risposta al reclamo presentato in data 18 dicembre 2013 e per “pratica commerciale scorretta e pubblicità ingannevole”.

Premesso che allo stato non è previsto alcun indennizzo specifico per “pratica commerciale scorretta e pubblicità ingannevole”, a meno che non si rifletta su un disservizio per il quale l'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS preveda un indennizzo (e nel caso specifico il CoReCom ha già provveduto a riconoscere i dovuti indennizzi al Sig. Briganti), circa la mancata risposta al reclamo presentato in data 18 dicembre 2013, ricevuto dal gestore in data 27 dicembre 2013, si rileva quanto segue.

L'articolo 8, comma 4 della delibera 179/03/CSP stabilisce 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. Le Condizioni Generali di Contratto della società Wind prevedono, all'art. 7.1, un termine di 45 giorni dalla ricezione della missiva per fornire adeguata risposta.

Nel caso specifico l'operatore non ha fornito alcuna risposta alle specifiche richieste contenute nella citata missiva.

Dovrà essere riconosciuto, pertanto, ai sensi dell'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per un periodo compreso fra il 45° giorno successivo al ricevimento della missiva del 18 dicembre 2013 (27 dicembre 2013) e, come specificato dal punto III.5.3 delle linee guida approvate con delibera 276/13/CONS, la data di udienza di conciliazione (e non

la data dell'udienza di discussione fissata nel corso della procedura di definizione, come indicato dall'istante), corrispondente all'1 ottobre 2014. I giorni indennizzabili saranno, pertanto, 279. L'indennizzo, pertanto, sarà pari ad euro 279,00 (1,00 euro x 279 giorni di ritardo).

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

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

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 26 maggio 2015;

Con voti unanimi

### **DELIBERA**

in parziale accoglimento delle istanze avanzate rispettivamente in data 30 ottobre 2014 e 21 febbraio 2014 dal Sig. ██████ Briganti nei confronti di Wind Telecomunicazioni ██████ che l'operatore provveda

1) a corrispondere mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante:

- a) l'importo di euro 2.520,00 a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio ADSL;
- b) dell'importo di euro 720,00 a titolo di indennizzo per la sospensione amministrativa del servizio subita dalla linea oggetto dell'istanza;
- c) l'importo di euro 279,00 a titolo di ritardo nella risposta al reclamo 18 dicembre 2013;
- d) l'importo di euro 400,00 a titolo di indennizzo per la perdita della titolarità dell'utenza oggetto dell'istanza;
- e) la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 Delibera n. 173/07/CONS.

2) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa della parte istante mediante:

- a) lo storno dell'insoluto esistente a suo carico (ovvero, in caso di effettuato pagamento, mediante rimborso) degli importi eventualmente addebitati, nei conti telefonici, per il servizio ADSL per il periodo 20 settembre 2013 – 6 marzo 2014;
- b) lo storno dell'insoluto esistente a suo carico (ovvero, in caso di effettuato pagamento, mediante rimborso) degli importi addebitati in relazione al periodo 18 gennaio 2014 – 6 marzo 2014.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lett. a), b), c), d) e 2) lett. a), 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.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 82 del 26 maggio 2015**

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Segretario**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Sandro Vannini*