

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 228/17
xxxxTelecom Italia S.p.A. / Wind Tre S.p.A.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vicepresidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

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

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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

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

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

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 integrazioni;

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;

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. 228 del giorno 13 aprile 2017 con cui la società xxxx. chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia) e Wind Tre S.p.A. (di seguito, per brevità, Wind Tre) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La società istante lamenta il ritardo del passaggio da Wind Tre e Telecom Italia dell’utenza n. 0574 572xxx nonché, nelle more di detta migrazione, l’interruzione dei servizi sull’utenza n. 055 41xxx.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che, in data 28 dicembre 2015, aderiva ad un’offerta che prevedeva “*la migrazione da Wind a Telecom per tutti i suoi numeri. Il n. 0554208xxx di Sesto Fiorentino migra[va] regolarmente*”, mentre la migrazione del “*numero 057457xxx (+ 3 numeri aggiuntivi) di Prato*” avveniva in ritardo.

A partire dal 22 febbraio 2016, constatava che l’“*utenza 05541xxx (fisso+ADSL) di Firenze*” era disattiva, mentre funzionava l’“*utenza nuova aggiuntiva 055933xxx*”.

In data 17 giugno 2016, per il tramite della associazione di consumatori di riferimento, inviava a Telecom Italia un reclamo a mezzo fax, mediante il quale lamentava il ritardato rientro delle utenze ubicate nel comune di Prato (utenza principale n. 0574 572xxx), “*senza che fossero state fornite informazioni circa il ritardo di questa migrazione*”. Nella medesima missiva, con riferimento all’utenza “*n. 055 414xxx, (fisso+adsl - linea principale dell’attività) ubicata in (...) Firenze*”, rappresentava che “*il 22.02.2016 [smetteva] di funzionare e, nonostante le numerose chiamate al servizio clienti, [non venivano] date spiegazioni*”. Lamentava, altresì, che “*sull’utenza 05541xxx [era] stata emessa la fattura n. 8L00418516 dove anche l’ubicazione della linea risulta[va] errata*”. In pari data inviava, con le medesime modalità, il reclamo anche alla società Wind Tre.

Infine, parte istante ha dedotto in istanza che, con riferimento all’utenza n. 055 41xxx, “*su consiglio di un promoter commerciale, provvedeva[va] ad effettuare un V.O. di rinuncia al servizio adsl mantenendo la richiesta solo per la fonia*”.

Nell’ambito della procedura conciliativa, l’istante chiedeva al CoReCom Toscana l’adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell’art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS nei confronti degli operatori coinvolti. In data 22 luglio 2016 il Corecom della Regione Toscana emetteva un provvedimento volto a garantire il rientro in Telecom Italia dell’utenza n. 055 41xxx.

Parte istante dichiarava che la suddetta utenza, “verso metà di luglio 2016, [veniva] riattivata da Wind (anziché da Telecom come richiesto nel GU5)”, precisando, altresì, che il servizio risultava “attivo correttamente solo in uscita mentre in entrata non riceveva[va] chiamate da numeri mobili”.

In data 26 ottobre 2016 veniva comunicato il rientro in Telecom Italia dell’utenza n. 055 41xxx, come da nota inviata dalla società Telecom Italia nell’ambito della procedura GU5. A far data 6 marzo 2017 i servizi venivano interrotti, ma poi ripristinati da Telecom Italia, come da nota del 9 marzo 2017 dell’operatore medesimo.

In data 16 marzo 2017 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Telecom Italia e Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) il riconoscimento di “tutti gli indennizzi previsti”;
- ii) la “chiusura [del] contratto Wind senza costi”;
- iii) lo “storno eventuali fatture in emissione”.

2. La posizione degli operatori.

La società Wind Tre, in data 12 maggio 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha dedotto che:

- “da verifiche effettuate, emergeva che per la linea fissa 0574182xxx e per le sim 38814xxxx – 388146xxxx – 38901xxxx – 389559xxxx – 389562xxxx non risultavano pervenute richieste di migrazione o cessazione”;

- “il contratto 1118477518162 risultava composto delle linee ADSL 995028xxxx All Inclusive Aziende Smart + linea 057457xxx e 057451xxxx con aggiuntiva 05748xxxx (Allegato 2, 3, 4, 5). Il cliente aveva richiesto la migrazione della linea la linea isdn 057457xxxx, espletata per Number Portability PURA in data 11/07/2016 (Allegato 6 e 7). La scrivente in occasione della suddetta migrazione accertava che il cliente si connetteva regolarmente. In data 18/08/16, la scrivente tentava di contattare invano il cliente in quanto - dovendo processare la cessazione dell’utenza - necessitava di una eventuale registrazione vocale per cessare la componente dati. Le linee isdn 057457xxxx-057451xxxx venivano cessate in data 17/08/2016”;

- “per quanto riguarda la linea 05593xxxx, contratto 108305215xxxx, non risultava pervenuta alcuna migrazione verso altro operatore. Per tale utenza, il cliente inizialmente aveva chiesto la cessazione (allegato 8), per poi revocare e chiedere solo la cessazione della componente voce (allegato 9 e 10)”;

- per quanto riguarda “la linea 0554208750 era presente una richiesta di migrazione in data 04/02/2016, con cessazione in data 15/02/2016”;

- in “data 28/06/16, l’utente promuoveva un’istanza ex art. 5 del Regolamento, finalizzata all’adozione di un provvedimento temporaneo d’urgenza. Con nota del successivo 04 luglio, la convenuta confermava (...) che in relazione alla linea 05541xxxx, in ambito Wind Donating / Telecom Recipient, risulta pervenuta una richiesta di migrazione in data 21/01/2016, codice sessione 318xxxx, data Time Out Fase 2 il 27/01/2016 per la quale si accende la Fase 3 in data 29/01/2016, Dac del 09/02/2016 in stato Validato. In ambito migrazione Donating la fase 3 viene accesa ed espletata dall’OLO Recipient, in questo caso Telecom. Non si ravvisano quindi responsabilità da parte della Scrivente per il mancato espletamento”;

- *“in data 22/07/16, perveniva il provvedimento temporaneo con cui il Corecom ordinava agli operatori coinvolti di far rientrare la linea 05541xxxx in Telecom con il ripristino del servizio. Con nota del 26 luglio, Wind Tre riscontrava il provvedimento affermando “con la presente si informa che l’Istante, contattato dal nostro servizio di Assistenza tecnica, ha confermato il ripristino del servizio” seguita da ulteriore riscontro del 27/07/16 con cui parte convenuta informava “in merito alla migrazione nello scenario Wind Donating/Telecom Recipient, abbiamo ricevuto da quest’ultima il seguente riscontro:” Per l’ordine in oggetto il cliente deve rivolgersi al punto di contatto (191 o 187)”*

L’operatore ha, inoltre, dedotto che: *“[c]on riguardo allo scenario WIND Donating- Telecom Italia Recipient, alcuna responsabilità potrà essere imputata alla convenuta atteso che l’unico responsabile dell’avvio della migrazione è, come noto, l’OLO Recipient: WIND, dal canto suo, ha assolto correttamente a tutti i doveri tecnici posti a carico dell’OLO Donating dalla delibera 274/07/CONS, in materia migrazione.*

L’operatore, richiamando la normativa vigente di settore, ha dedotto che *“WIND- Donating- ha dato corso alla migrazione della linea nel tempo e nel rispetto della normativa vigente come da schermate olq allegate. Per quanto appena specificato dunque risulta evidente che WIND non può rispondere di eventuali disservizi di competenza del Recipient, ma può e deve garantire il servizio al cliente se possibile (avendo, il Donating, l’onere solo di riconfigurare la linea su rete WIND se il Recipient non attiva la stessa su propri sistemi), come, nel caso di specie è stato fatto (in questo senso recenti delibere, nello specifico la n. 53/15 Corecom Abruzzo e n. 2/2016 Corecom Molise). L’art. 17, co. 2, della Delibera Agcom 274/07/CONS, stabilisce 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”.*

Con riferimento al disservizio subito da parte istante, ha richiamato *“la normativa contrattuale nonché le previsioni della Carta Servizi sono chiare e all’art. 2.2, in tema di irregolare funzionamento del servizio, prevedono espressamente che “WIND si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. Con riguardo a quest’ultima tipologia di guasti, WIND si impegna a fornire informativa attraverso ogni canale, ad esempio tramite sito web, sullo stato del disservizio occorso...”*..Nel caso in cui WIND non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3”. Pertanto, il diritto del Cliente ad essere indennizzato nasce solo nel caso in cui WIND non abbia eliminato il disservizio entro il quarto giorno. A ciò si aggiunga che la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell’Autorità in materia, ha ritenuto che *“Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell’operatore per malfunzionamento della linea qualora l’utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all’Autorità, un reclamo all’operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione”.* (Così, conformemente, le delibere Agcom Delibera nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR; 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). Alla luce delle recenti pronunce dell’Autorità, nello specifico la determinativa direttoriale 59/15/DIT, si deve ritenere ormai inconfutabile, il principio per cui *“se è onere del gestore la prova della risoluzione della problematica lamentata dal cliente, è inconfutabile che sul cliente incomba l’onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale”.*

Inoltre, in *“merito alla richiesta di indennizzo per presunto mancato riscontro al reclamo, la [società Wind Tre], rimandando comunque a quanto già sopra esposto, [ha rappresentato] che ha sempre dato riscontro come da mail allegate”.*

Infine, per “quanto riguarda la fatturazione, [ha precisato] che la stessa è cessata come da condizioni generali di contratto entro i termini contrattuali fissati in 30 giorni. Sul punto si richiama l’ Art. 6.3 “Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal presente Contratto, dandone comunicazione a Wind mediante lettera accomandata con avviso di ricevimento; il recesso sarà efficace decorsi trenta giorni dalla data di ricezione della relativa comunicazione. Il Cliente che receda dal presente Contratto, relativamente ai servizi di rete fissa sarà tenuto al pagamento di un contributo per la disattivazione, a parziale rimborso dei costi sostenuti da Wind, il cui importo è indicato negli Allegati”.

La società Telecom Italia, in data 15 maggio 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha dedotto che “nulla di quanto dichiarato dall’istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. xxx asserisce di aver sofferto un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l’effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l’evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico-soggettiva di TIM che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda”.

Nel merito ha evidenziato quanto segue:

- “come rappresentato nella segnalazione a firma Federconsumatori del 17 giugno 2016, successivamente alla stipula del contratto con TIM, la linea n. 055.420xxxx è rientrata regolarmente in consistenza dell’OLO recipient nel rispetto dei termini previsti, mentre i nn. 0574.57xxxx e 055.41xxxx subivano ritardo. Dalle verifiche svolte all’interno di propri sistemi informativi, TIM ha potuto accertare quanto segue: Il n. 0574.57xxxx è rientrato in TIM come da richiesta immessa nel portale condiviso “Pitagora” in data 29 gennaio 2016 (con DAC al 9 febbraio, rimodulata al successivo 22 febbraio), espletata in data 24 febbraio ma, tuttavia, notificata ad OLO in data 19 ottobre 2016 (Doc. 1). Anche il n. 0554.14xxxx è rientrato in TIM (lato fonia) come da richiesta immessa nel portale condiviso “Pitagora” in data 21 gennaio 2016 e il successivo 3 febbraio veniva emesso OL ex delibera 274/07/CONS con DAC al 9 febbraio, rimodulata al successivo 22 febbraio. L’OL veniva espletato in data 26 febbraio ma la relativa notifica ad OLO avveniva solo in data 19 ottobre 2016”;
- con riferimento al servizio ADSL sull’utenza n. 055 41xxxx, la società Telecom Italia ha evidenziato che l’associazione di riferimento di parte istante “così comunicava tramite messaggio di posta elettronica del 31 gennaio 2016 (Doc. 2): “I disservizi di adsl non li ho perché fortunatamente l’adsl che sto utilizzando è su un altro numero Telecom 055226xxxx. Telecom sul numero 05541xxxx non me l’ha installata. 2 tecnici Telecom per 2 volte non hanno potuto eseguire i lavori perché non riuscivano a migrarlo alla centrale di competenza”;
- con riferimento al servizio ADSL sull’utenza n. 055 414xxxx, la società Telecom Italia ha, inoltre, evidenziato che sulla “numerazione in questione, attualmente funzionante come RTG, era stato richiesto anche di attivare il servizio ADSL ma, nonostante i vari tentativi, TIM non riusciva ad espletare l’ordinativo perché subiva KO per centrale errata. Pertanto, attesa la persistente mancata attivazione del servizio ADSL, TIM inviava già in data 2 marzo 2016 apposita lettera di annullamento dell’ordinativo per impedimenti tecnici (Doc. 3). xxxx quindi, non avendo mai sollecitato l’attivazione del servizio ADSL sulla linea n. 0554.1xxxx prima dell’avvio del presente procedimento, rispetto a cui, ad ogni buon conto, era già stata informata per tempo dei problemi tecnici esistenti, non può vantare alcuna richiesta di indennizzo”.

Infine, in merito alla richiesta, sempre avanzata dall'istante, relativa alla rifusione delle spese di procedura, l'operatore ha evidenziato che l'art. 19 al co. 6 della Delibera AGCOM n. 173/07/CONS oltre a prevedere che l'Autorità possa "riconoscere il rimborso delle spese", dispone espressamente che le spese chieste siano "necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura".

3. Motivazione della decisione.

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

In primis, occorre precisare che:

- le doglianze di parte istante risultano specificate in relazione ai disservizi occorsi sulle utenze principali (n. 055 420xxxx, n. 055 41xxxx e n. 0574 572xxxx), le uniche ad essere citate dall'utente nel riquadro preposto all'indicazione delle numerazioni interessate. Sul punto, deve essere, altresì, rilevato che le richieste d'indennizzo *sub i)* volte ad ottenere il riconoscimento di "tutti gli indennizzi previsti" saranno riportate alle numerazioni 055 41xxxx e 0574 57xxxx atteso che non risultano agli atti contestazioni in relazione alla numerazione 055 420xxxx;
- la domanda *sub i)*, con riferimento ritardata/mancata attivazione del servizio ADSL sull'utenza n. 055 41xxxx da parte di Telecom Italia, non può essere presa in considerazione in questa sede perché non è stata preventivamente sottoposta al prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione, atteso che l'ordinativo di attivazione è stato emesso da detto operatore dopo l'udienza di conciliazione;
- la domanda *sub ii)* volta ad ottenere la "chiusura [del] contratto Wind senza costi", in quanto tale, esula dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione, così come previsto dall'art. 19, comma 4) della delibera Agcom n. 173/07/CONS, ma si ritiene possa trovare in applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, secondo cui la richiesta dovrà essere interpretata tenendo conto di quanto previsto dalle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS Allegato A, che al Par.III.1.2 prevedono che: "Il contenuto delle singole richieste di parte può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione degli indennizzi. Pertanto, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare".

Ciò posto occorre precisare le richieste d'indennizzo e storno/rimborso nei confronti degli operatori coinvolti dovranno essere riportate all'oggetto della presente disamina che s'incentra:

- sulla ritardata migrazione delle utenze ubicate nel comune di Prato (linea principale n. 0574 57xxxx);
- sull'interruzione del servizio voce sull'utenza ubicata nel comune di Firenze, nonché sul ritardato rientro della medesima in Telecom Italia (utenza n. 055 41xxxx).

Nel merito:

Sul ritardato rientro in Telecom Italia dell'utenza ubicata nel comune di Prato (linea n. 057457xxxx)

L'istante ha lamentato il ritardato rientro in Telecom Italia dell'utenza n. 0574 57xxxx nelle more del passaggio dal precedente operatore Wind Tre, il quale continuava a fornire i servizi, non avendo l'utente lamentato interruzione degli stessi.

La doglianza di parte istante è fondata nei termini di seguito esposti.

In primis deve precisarsi che, dalla documentazione al fascicolo, risulta incontestato che Telecom Italia, nello scenario Wind Tre operatore *donating* e Telecom Italia operatore *recipient*, abbia notificato una richiesta di *Number Portability* c.d. "Pura" della numerazione n. 0574 57xxxx; tale procedura determina il trasferimento dal *donating* della numerazione assegnata al cliente, senza il contestuale trasferimento delle risorse fisiche di accesso ed è regolamentata dalla Delibera Agcom n. 35/10/CIR.

Al riguardo si evidenzia sinteticamente che:

- l'utente rivolge al *recipient* la richiesta di *Number Portability*, comunicandogli contestualmente il codice NP corrispondente alla propria numerazione;
- il *recipient* trasmette la richiesta al *donor* titolare della numerazione, il quale effettua le verifiche tecniche e trasmette la richiesta al *donating* che ha in gestione la numerazione;
- il *donating* effettua le verifiche formali e tecniche di propria competenza e, all'esito di tali verifiche, si ha il *provisioning* tecnico del *recipient*: *Donating* e *Donor* effettuano la NP a DAC (Data Attesa Consegna) concordata con l'utente.

Deve osservarsi innanzitutto che, come si evince dal sintetico richiamo alla procedura di portabilità di cui sopra, il *recipient* raccoglie la richiesta dell'utente e verifica la correttezza del codice di migrazione fornito. Spetta all'operatore *recipient* l'avvio della procedura di *number portability* e, nei casi in cui venga rilevata l'incompletezza della documentazione necessaria a corredo della richiesta, detto operatore ha l'onere d'informare l'utente circa gli eventuali impedimenti incontrati.

Nel caso di specie l'utente, in data 28 dicembre 2015, ha aderito ad un'offerta commerciale dell'operatore Telecom Italia che prevedeva la portabilità dei numeri intestati all'associazione.

Dalla richiesta istruttoria a Telecom Italia S.p.A. (*Wholesale*) è emerso che l'ordine "*number portability*" immesso dall'operatore *recipient* Telecom Italia risulta registrato a sistema in data 16 giugno 2016 (DRO). Successivamente, alla data di attesa consegna (DAC), fissata per il giorno 29 giugno 2016, l'espletamento della NP (*Number Portability*) è avvenuto in data 11 luglio 2016.

Al riguardo, con riferimento alla normativa sopra riportata, deve evidenziarsi che l'operatore *recipient*, titolare del rapporto con il cliente, è responsabile della condotta assunta in relazione alle attività poste in essere per l'attivazione del servizio. La società Telecom Italia avrebbe dovuto allegare la documentazione attestante l'informativa resa all'utente in merito alle tempistiche previste e, soprattutto, avrebbe dovuto circostanziare i motivi del ritardo nell'espletamento dell'attivazione dell'utenza *de qua*.

Pertanto, atteso che la società Telecom Italia non ha provato di aver posto in essere tutte le attività volte a verificare e a comunicare all'utente il ritardo nella attivazione dell'utenza, che continuava ad essere servita dall'operatore *donating* Wind Tre, si ritiene che, ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile, la responsabilità in ordine sia da ascrivere esclusivamente a detto operatore e che, per l'effetto, debba essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 3, che al comma 3 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS prevede, in caso di ritardata / mancata

attivazione del servizio, che gli importi previsti al comma 1 dello stesso articolo, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di disservizio, “*siano ridotti ad un quinto, quando riguardano procedure per il cambio di operatore*”.

Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall’articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura *business* dell’utenza telefonica interessata dal disservizio.

Ai fini del calcolo dell’indennizzo, per quanto attiene l’utenza si determina il *dies a quo* nella data dell’8 gennaio 2016, detratti i 10 giorni a partire dal contratto del 28 dicembre 2015 previsti dalle Condizioni Contrattuali di Telecom Italia per l’attivazione del servizio telefonico ed il *dies ad quem* nell’11 luglio 2016, data dell’espletamento della portabilità del numero 0574 57xxxx.

Pertanto, l’indennizzo da riconoscere alla società istante, per la ritardata attivazione dell’utenza n. 0574 57xxxx, nelle more del passaggio fra operatori, è pari all’importo di euro 555,00 (euro 3,00 *pro die* per n. 185 giorni di ritardo nell’attivazione dell’utenza n. 057457xxxx).

Sul ritardato rientro in Telecom Italia dell’utenza n. 055 41xxxx.

L’istante ha lamentato il ritardato rientro in Telecom Italia dell’utenza n. 055 41xxxx nelle more del passaggio dal precedente operatore Wind Tre.

La doglianza di parte istante è fondata nei termini di seguito esposti.

Innanzitutto, 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, 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 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Nel caso di specie, giova richiamare la Delibera Agcom n. 274/07/CONS e ss.mm., la quale ha introdotto 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. Tale delibera conferisce, infatti, un ruolo fondamentale agli operatori *donating* e *recipient*, nell’ambito delle procedure di migrazione, prevedendo in particolare all’articolo 18, comma 2, che :

“a. il cliente finale può comunicare la richiesta di migrazione all’operatore recipient, indicando il nominativo dell’operatore donating;

b. il recipient fornisce la comunicazione della richiesta di migrazione di cui al punto a), con appositi mezzi informatici, all’operatore donating, senza indugio e comunque entro un giorno lavorativo dalla sua ricezione. Tale comunicazione contiene tutte le informazioni necessarie a consentire l’individuazione del contratto”.

Pertanto, a fronte della deduzione di cui sopra, spettava ai due operatori coinvolti provare di essersi attivati in conformità alla normativa in esecuzione della prestazione richiesta.

Al riguardo, da parte sua, l'operatore *donating* Wind Tre ha evidenziato che, *“in relazione alla linea 05541xxxx, in ambito Wind Donating / Telecom Recipient, risulta pervenuta una richiesta di migrazione in data 21/01/2016, codice sessione 318xxxx, data Time Out Fase 2 il 27/01/2016 per la quale si accende la Fase 3 in data 29/01/2016, Dac del 09/02/2016 in stato Validato. In ambito migrazione Donating la fase 3 viene accesa ed espletata dall'OLO Recipient, in questo caso Telecom. Non si ravvisano quindi responsabilità da parte della Scrivente per il mancato espletamento”*.

L'operatore *recipient* Telecom Italia, a fronte del contratto sottoscritto in data 28 dicembre 2015, ha dedotto che il numero *“0554.1xxxx è rientrato in TIM (lato fonia) come da richiesta immessa nel portale condiviso “Pitagora” in data 21 gennaio 2016 e il successivo 3 febbraio veniva emesso OL ex delibera 274/07/CONS con DAC al 9 febbraio, rimodulata al successivo 22 febbraio. L'OL veniva espletato in data 26 febbraio ma la relativa notifica ad OLO avveniva solo in data 19 ottobre 2016”*. All'esito delle risultanze istruttorie risulta che *“l'ordine di attivazione Attivazione normale Ull Linea Attiva in SCARTATO olo INFOSTRADA è stato più volte respinto con causale “manca OL ADSL concatenato”*.

Dalla documentazione allegata al fascicolo GU5, emerge una nota di Telecom Italia del 26 ottobre 2016, con la quale confermava l'avvenuta attivazione della linea n. 055 41xxxx.

Spettava all'operatore *recipient* (nel caso di specie Telecom Italia), rappresentare di aver comunicato all'utente quali problemi tecnici erano intercorsi nella procedura tali impedire il *provisioning* di attivazione del servizio, stante l'obbligazione assunta direttamente con l'utente ai sensi dell'art.17, comma 2, della Delibera Agcom n. 274/07/CONS.

Ciò premesso, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, che l'operatore Telecom Italia, in assenza di prova contraria, sia responsabile del disservizio subito dall'utente in relazione al ritardato rientro dell'utenza *de qua* nelle more del passaggio fra operatori; ne consegue che deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio che ha interessato l'utenza *de qua*.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 3, che al comma 3 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS prevede, in caso di ritardata / mancata attivazione del servizio, che gli importi previsti al comma 1 dello stesso articolo, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di disservizio, *“siano ridotti ad un quinto, quando riguardano procedure per il cambio di operatore”*.

Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica interessata dal disservizio.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, per quanto attiene l'utenza si determina il *dies a quo* nella data dell'8 gennaio 2016, detratti i 10 giorni a partire dal contratto del 28 dicembre 2015 previsti dalle Condizioni Contrattuali di Telecom Italia per l'attivazione del servizio telefonico ed il *dies ad quem* nel 26 ottobre 2016, data del rientro in Telecom Italia dell'utenza medesima.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere alla società istante, per la ritardata attivazione dell'utenza n. 055 414890 nelle more del passaggio fra operatori, è pari all'importo di euro 876,00 (euro 3,00 *pro die* per n. 292 giorni di ritardo nell'attivazione dell'utenza n. 055 41xxxx). Si precisa che, in virtù del principio di equità espressamente richiamato nelle Linee Guida (cfr. par. III.5.2.), si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva

dell'operatore consistente nella mancata comunicazione dell'impossibilità di attivare la linea telefonica, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l'operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive.

L'operatore è tenuto, inoltre, a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione all'utenza n. 055 414xxxx anteriormente alla data del 26 ottobre 2016; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sull'interruzione del servizio dal 22 febbraio – 26 luglio 2016 sull'utenza n. 055 41xxxx.

L'istante ha dedotto, a far data 22 febbraio 2020, l'interruzione dell'utenza n. 055 414xxxx verificatasi nell'ambito della procedura di migrazione da Wind Tre a Telecom Italia. Stante la descrizione dei fatti dell'utente, quest'ultimo operatore attivava l'"utenza nuova aggiuntiva 055933xxxx" da subito funzionante, mentre non risultava più possibile l'utilizzo dell'utenza principale n. 055 41xxxx.

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Richiamata la normativa in tema di migrazione sopracitata, nonché rammentati i principi già menzionati in materia di onere della prova, nel caso di specie, il gestore Wind ha rappresentato di aver eseguito, quale operatore *donating*, quanto previsto dalla normativa di settore, puntualizzando che eventuali disservizi sono imputabili all'operatore *recipient*, che non ha dato avvio alla c.d. "fase 3" della migrazione. Dalle schermate acquisite agli atti a seguito di richiesta integrativa istruttoria a Telecom Italia S.p.A. (*Wholesale*) risultano gli scarti in fase di acquisizione da parte dell'operatore *recipient* in fase di attivazione della linea *de qua*.

L'operatore *donating* Wind Tre ha evidenziato il mancato *provisioning* tecnico da parte di Telecom Italia con riferimento alla prima DAC del 2 febbraio 2016, nulla deducendo in merito alla rimodulazione della DAC al giorno 22 febbraio 2016, data d'inizio del disservizio consistente nell'interruzione dell'utenza telefonica *de qua*. Le sopracitate schermate acquisite Telecom Italia S.p.A. (*Wholesale*) confermano la rimodulazione della DAC.

Nel caso di specie, risulta dagli atti del procedimento che, in data 17 giugno 2016, l'utente abbia inviato un reclamo ai due gestori coinvolti al fine di ottenere la corretta migrazione dell'utenza, ma solo a seguito dell'invio della richiesta di osservazioni nell'ambito della procedura di migrazione, l'operatore Wind Tre provvedeva a riconfigurare e riattivare il servizio in data 22 luglio 2016.

Ciò premesso, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, che l'operatore Wind Tre, in assenza di prova contraria, è responsabile del disservizio subito dall'utente; ne consegue che deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio subito per il periodo di totale interruzione dell'utenza *de qua*.

Per quanto concerne la determinazione dell'indennizzo si ritiene di liquidare l'indennizzo derivante dal combinato disposto dell'art. 5, comma 1, e dell'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, che prevede, in caso di totale interruzione dei servizi, l'erogazione di un indennizzo di euro 10,00 *pro die*, attesa la tipologia *business* dell'utenza oggetto del presente procedimento.

Pertanto, richiamando le considerazioni sopra menzionate, ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 18 giugno 2016, considerato l'impegno assunto nella Carta dei Servizi dell'operatore "ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del Servizio entro il primo giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione" del 17 giugno

2016, e il *dies ad quem* nel giorno 22 luglio 2016, data del ripristino del servizio nell'ambito della procedura GU5.

Pertanto, la società Wind è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui sopra, per un totale di euro 350,00 (euro 10,00 *pro die* per n. 35 giorni di interruzione dell'utenza n. 055 41xxxx).

L'operatore è tenuto, inoltre, attesa la mancata erogazione del servizio voce, a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione al servizio voce sull'utenza n. 055 41xxxx nel periodo 22 febbraio 2016 – 22 luglio 2016; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sull'interruzione del servizio dal 6 febbraio – 9 marzo 2017 sull'utenza n. 055 41xxxx.

L'istante ha lamentato un secondo periodo di disservizio (6 febbraio – 9 marzo 2017) in relazione al quale presentava una ulteriore richiesta di adozione del provvedimento temporaneo nell'ambito della procedura conciliativa. A seguito di richiesta di osservazioni di questo Corecom del 16 febbraio 2017, il servizio veniva riattivato da Telecom Italia in data 9 marzo 2017, data in cui la medesima società inviava conferma di riattivazione al Corecom Toscana.

Richiamati l'orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, deve evidenziarsi che, nell'istanza introduttiva del procedimento, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile, che l'operatore Telecom Italia, in assenza di prova contraria, è responsabile del disservizio subito dall'utente; ne consegue che deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio subito per il periodo di totale interruzione delle utenze *de quibus*.

Per quanto concerne la determinazione dell'indennizzo si ritiene di liquidare l'indennizzo derivante dal combinato disposto dell'art. 5, comma 1, e dell'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, che prevede, in caso di totale interruzione dei servizi, l'erogazione di un indennizzo di euro 10,00 *pro die*, attesa la tipologia *business* dell'utenza oggetto del presente procedimento.

Pertanto, richiamando le considerazioni sopra menzionate, ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 16 febbraio 2017, data della richiesta di osservazioni inviate dal Corecom Toscana nell'ambito della procedura GU5 e il *dies ad quem* nel giorno 9 marzo 2017, data del ripristino del servizio.

Pertanto, la società Telecom Italia è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui sopra, per un totale di euro 210,00 (euro 10,00 *pro die* per n. 21 giorni di interruzione dell'utenza n. 055 41xxxx).

L'operatore è tenuto, inoltre, attesa la mancata erogazione del servizio voce, a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione al servizio voce sull'utenza n. 055 41xxxx nel periodo 6 febbraio - 9 marzo 2017; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Mancata risposta al reclamo del 17 giugno 2016.

L'istante deduce la mancata risposta al reclamo, inviato in data 17 giugno 2016, per il tramite dell'Associazione Federconsumatori Toscana a mezzo fax ad entrambi operatori.

Agli atti, attesa la contestazione dell'istante, non risulta prova dell'avvenuto riscontro ai citati reclami da parte di nessuno dei due operatori.

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo "*per mancata o ritardata risposta ai reclami*", di cui all'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede nel caso in cui "*l'operatore non fornisca risposta al redamo 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*".

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera 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".

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra a carico dell'operatore Wind Tre, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dall'art. 2.3 della "*Carta dei Servizi Wind*" per risposta del reclamo del 17 giugno 2016, si determina il *dies a quo* nella data del 2 agosto 2016 ed il *dies ad quem* nel 16 marzo 2017, data dell'udienza di conciliazione (euro 1,00 *pro die* x 226 giorni di mancata risposta al reclamo).

Pertanto, la società Wind Tre 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 226,00.

Analogamente, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra a carico dell'operatore Telecom Italia, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dall'art. 2.3 della "*Carta dei Servizi*" di Telecom Italia per risposta del reclamo del 17 giugno 2016, si determina il *dies a quo* nella data del 18 luglio 2016 ed il *dies ad quem* nel 16 marzo 2017, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto, la società Telecom Italia 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 nella misura massima di euro 241,00 (euro 1,00 *pro die* per n. 241 giorni di mancata risposta al reclamo).

Infine, tenuto conto del disposto di cui al paragrafo III.5.4. delle menzionate Linee Guida, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00 da addebitarsi, alla luce delle accertate responsabilità per i disservizi occorsi tra i due operatori in controversia, nella misura di 50,00 a carico dell'operatore Wind Tre ed euro 100,00 a carico di Telecom Italia.

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 26 maggio 2020;

DELIBERA

con riferimento all'istanza presentata in data 13 aprile 2017 dalla società xxxx nei confronti degli operatori Telecom Italia S.p.A. e Wind Tre S.p.A.:

D) in parziale accoglimento dell'istanza *de qua* che l'operatore Telecom Italia S.p.A. provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:
 - a) della somma pari ad euro 555,00 ai sensi dell'art. 3, commi 2 e 3, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, in relazione alla ritardata attivazione del servizio telefonico sull'utenza n. 0574 57xxxx;
 - b) della somma pari ad euro 876,00 ai sensi dell'art. 3, commi 2 e 3, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, in relazione alla ritardata attivazione del servizio telefonico sull'utenza n. 055 41xxxx;
 - c) l'importo di euro 210,00 ai sensi dell'art. 5, comma 1, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, in relazione all'utenza n. 055 41xxxx;
 - d) della somma pari ad euro 241,00 ai sensi dell'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, in relazione alla mancata risposta al reclamo;
 - e) della somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura;
- 2) a regolarizzare della posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) con il ritiro a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta:
 - a) di quanto fatturato in relazione all'utenza n. 055 41xxxx anteriormente alla data del 26 ottobre 2017;
 - b) di quanto fatturato in relazione al servizio voce sull'utenza n. 055 414xxxx nel periodo 6 febbraio - 9 marzo 2017.

II) in parziale accoglimento dell'istanza *de qua* che l'operatore Wind Tre S.p.A. provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:
 - a) della somma pari ad euro 350,00 ai sensi dell'art. 5, comma 1, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, in relazione all'utenza n. 055 41xxxx;
 - b) della somma pari ad euro 226,00 ai sensi dell'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, in relazione alla mancata risposta al reclamo;
 - c) della somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura;
- 2) a regolarizzare della posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) e al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta delle somme addebitate a titolo del servizio voce sull'utenza n. 055 414xxx nel periodo 22 febbraio – 22 luglio 2016.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti Capo I, Punto 1), lettera a), lettera b), lettera c) e lettera d); Capo I, punto 2); Capo II, Punto 1), lettera a) e lettera b); Capo II) Punto 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.

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.

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

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