

Oggetto:

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 613/17 xxxx / Open-Tel S.r.l. / Telecom Italia 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*

IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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

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

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

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

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

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

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

VISTA Delibera Agcom n. 274/07/CONS "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso" e successive modifiche ed 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. 613 del giorno 22 novembre 2017 con cui la società xxxx, in persona del legale rappresentante pro-tempore, chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con le società Open-Tel S. r. l. (di seguito, per brevità, Open-Tel) e Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia) e 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, titolare di un contratto *business* con Open-Tel, lamenta il totale isolamento delle utenze n. 055 873xxxx e n. 055 875xxxx, nonché la ritardata migrazione delle utenze medesime da Open-Tel a Telecom Italia.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, parte istante ha dichiarato che, a partire dal 13 giugno 2017, cliente di Open-Tel da molti anni, constatava di essere *“completamente isolata”*. Tempestivamente *“apriva numerose segnalazioni dei disservizi al gestore che tuttavia nemmeno rispondeva più al servizio clienti”*. Stante la mancata di risoluzione del disservizio, *“si rivolgeva a TIM per non perdere la numerazione storica. Sottoscriveva pertanto una PDA con TIM che prevedeva la migrazione delle linee”*.

Nell’ambito della procedura conciliativa, parte istante chiedeva al CoReCom della Regione Toscana l’adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell’art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS. In data 1° agosto 2017 veniva emesso un provvedimento temporaneo nei confronti degli operatori Telecom Italia e Open-Tel.

In data 21 novembre 2017, a seguito del provvedimento temporaneo, Telecom Italia ripristinava il servizio.

In data 27 settembre 2017, la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Open-Tel e Telecom Italia, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso nei confronti di Telecom Italia e di mancata comparizione nei confronti di Open-Tel.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) l’*“indennizzo economico da calcolarsi secondo le delibere in materia ed in relazione al periodo di isolamento”*;
- ii) lo *“storno della posizione debitoria di Open-Tel”*;
- iii) l’*“indennizzo di € 800,00 per la mancata risposta ai reclami”*.

2. La posizione degli operatori.

La società Telecom Italia, in data 21 dicembre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva nella quale, nel declinare ogni responsabilità nelle vicende oggetto della controversia, ha dedotto *“che il ritardo nell’attivazione non può assolutamente essere imputato all’esponente, posto che se l’operatore precedente non solo non permetteva il passaggio, ma addirittura cessava completamente la linea senza chiedere il rientro.*

Secondo Wholesale, a seguito verifiche i sistemi sono allineati come segue:

DN 055875xxxx.

Risulta attivo in NP DIGITEL dal 10/09/2015

Non sono presenti richieste in CRM 3.0./2.0 per il periodo segnalato

DN 055873xxxx

Risulta attivo in NP DIGITEL dal 10/09/2015

In CRM business:

- 10/08/2017 data annullamento ol di Riattivazione

In CRM 3.0 sono presenti schede di RIATTIVAZIONE PER RIENTRO DI NPG in stato SCARTATO per CODICE SEGRETO errato

- DRO 08/07/2017 DAC 21/07/2017 e notificato il KO ad OLO il 10/07/2017

- DRO 13/07/2017 DAC 26/07/2017 e notificato il KO ad OLO il 13/07/2017.

Il disservizio subito, dunque, dalla xxxx è da attribuirsi alla non corretta comunicazione del codice di migrazione come da risposta fornita da Wholesale.”.

La società Open-Tel non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare, con particolare riferimento alla domanda *sub i)* formulata dall'istante nei confronti di entrambi i gestori, occorre richiamare che l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha ribadito come la propria competenza alla liquidazione degli indennizzi dovuti debba essere intesa a prescindere dalla specifica formulazione della domanda posta dall'utente, avuto riguardo alle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui *“[i]l contenuto delle singole richieste di parte, invece, può essere interpretato in maniera più sfumata [...] in un’ottica di tutela dei contraenti deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare”.*

In quest'ottica, le richieste d'indennizzo per i lamentati disservizi riferiti dall'istante al periodo 13 giugno 2017 – 20 novembre 2017, dovranno essere interpretate alla luce della documentazione acquisita al fascicolo, nonché all'esito dell'approfondimento istruttorio a Telecom Italia (*Wholesale*) ai sensi dell'art. 18 del Regolamento.

Ciò detto, la presente disamina s'incentra sul ritardato rientro in Telecom Italia dell'utenza 0558732xxxx, nonché sull'interruzione delle utenze n. 055 875xxx e n. 055 873xxxx.

Nel merito, è meritevole di accoglimento, nei confronti della società Open-Tel, la richiesta dell'istante *sub i)* riferita alla mancata fruizione del servizio sulle utenze *de quibus*, nei termini di seguito esposti.

Con riferimento alla fattispecie in esame, è opportuno richiamare:

- il consolidato 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 secondo cui *“il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento”*. In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che *“l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile”*;

- l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui di cui all'Allegato A della Delibera AGCOM n. 179/03/CSP.

Nel caso di specie si rileva che, non avendo l'operatore convenuto prodotto alcuna giustificazione in ordine al disservizio dedotto in controversia, in assenza di prova contraria, resta incontestata la rappresentazione delle doglianze dell'utente, così come formulata nell'istanza di definizione.

Ne consegue che l'operatore Open-Tel, in assenza di prova contraria, sia responsabile ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile in ordine all'interruzione dei servizi sulle utenze *de quibus*.

Per quanto riguarda l'interruzione dei servizi, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 5, comma 1, e 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, che prevede, *“in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione”*, da computarsi in misura del doppio, ossia euro 10,00, in quanto trattasi di utenza *“affari”*.

Deve, al riguardo, rilevarsi che, dalle risultanze istruttorie, è emerso che i disservizi dovranno essere valutati in maniera differente per le due utenze oggetto della controversia (n. 055 875xxxx e n. 055 8732xxx). Infatti, dalla documentazione acquisita al fascicolo dalla procedura GU5, risulta che l'utente abbia fatto richiesta di rientro, in data 20 giugno 2017, unicamente in relazione all'utenza n. 055 8732xxx. In particolare, con la nota del 18 dicembre 2017 inviata dalla società Telecom Italia all'Ufficio del Corecom Toscana a seguito del provvedimento temporaneo, è emerso che *“la pratica [di rientro] sia andata a buon fine il 20.11.2017 per la sola linea 0558732xxx in quanto la Cliente ha rinunciato al rientro dell'altra 05587xxxx”*. Dalla documentazione in atti - sempre allegata al fascicolo GU5 - risulta, altresì, che il servizio ADSL sia stato interrotto nel periodo 13 giugno – 13 luglio 2017, mentre la fornitura della fonia veniva ripristinata solo con il rientro in Telecom Italia, 21 novembre 2017.

Quindi, ai fini della determinazione dei periodi indennizzabili, si rileva quanto segue:

- con riferimento all'utenza n. 055 873xxxx si determina, per il servizio voce, il *dies a quo* nel giorno 13 giugno 2017 (data d'inizio del disservizio) e il *dies ad quem* nel giorno 20 novembre 2017 (data del rientro in Telecom Italia), mentre per il servizio ADSL, il *dies a quo* nel giorno 13 giugno 2017 (data d'inizio del disservizio) e il *dies ad quem* nel giorno 13 luglio 2017 (data del ripristino del servizio ADSL, come risulta dalla documentazione acquisita al fascicolo GU5);
- con riferimento all'utenza n. 055 875xxxx, per la quale l'utente non ha richiesto il rientro in Telecom Italia, si determina il *dies a quo* nel giorno del 13 giugno 2017 (data d'inizio del disservizio) ed il *dies ad quem* nel 20 giugno 2017 (data in cui ha sottoscritto il contratto con Telecom senza chiedere il rientro dell'utenza n. 055 87xxxx).

Ne discende che parte istante ha diritto ad un indennizzo pari ad:

- euro 1.600,00 (euro 10,00 *pro die* x n. 160 giorni) per l'interruzione del servizio voce sull'utenza n. 055 873xxxx;
- euro 80,00 (euro 10,00 *pro die* x n. 8 giorni) per l'interruzione del servizio voce sull'utenza n. 055 87xxxx.
- euro 300,00 (euro 10,00 *pro die* x n. 30 giorni) per l'interruzione del servizio ADSL;

Inoltre, in accoglimento della richiesta *sub ii)* riferita alla società Open-Tel parte istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato nel periodo di interruzione dei servizi voce in relazione alle utenze n. 055 873xxxx e 055 87xxxx a far data 13 giugno 2017 fino alla fine del ciclo di fatturazione e di quanto fatturato per il servizio ADSL nel periodo 13 giugno – 13 luglio 2017). L'operatore Open-Tel è, inoltre, tenuto al ritiro, a propria cura e spesa, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Parimenti la domanda *sub i)* d'indennizzo per il ritardo del rientro in Telecom Italia dell'utenza n. 055873xxxx può essere accolta nei termini di seguito indicati.

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

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

Nel caso di specie, da una nota del 24 luglio 2017 di Telecom Italia acquisita al fascicolo GU5, risulta che *“la richiesta di rientro in Telecom Italia per la linea 055873xxxx (...) è datata 20.06.2017”*.

In ordine alla questione controversa, la società Telecom Italia, quale operatore *recipient*, ha addotto come motivo del ritardo della migrazione la comunicazione di un codice segreto errato. Dalla documentazione acquisita a seguito di richiesta istruttoria rivolta a Telecom Italia (*Wholesale*), risulta confermato che gli ordinativi di attivazione dell'8 luglio 2017 e 13 luglio 2017 sono stati scartati per *“codice segreto errato olo digitel”*. Tuttavia, a fronte degli impedimenti tecnici riscontrati nell'attivazione dei servizi, l'operatore *recipient* Telecom Italia non ha dato prova di aver reso tempestiva comunicazione al proprio cliente delle azioni intraprese per l'esecuzione del contratto, che risulta attivato il 20 novembre 2017.

Si ritiene, pertanto, ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile, che il ritardo dell'attivazione dei servizi e, in particolare, relativamente ai connessi oneri informativi, nelle more del passaggio fra operatori, sia imputabile all'operatore Telecom Italia; ne consegue che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 3 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS secondo cui: *“1. 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.*

2. 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.

3. Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto”.

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.

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

Quindi Telecom Italia è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, nella misura di euro 3,00 *pro die*, per complessivi 142 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 1° luglio 2017 (decurtati di giorni 10 che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 4 delle proprie Condizioni generali di contratto, per attivare la linea telefonica, come da contratto sottoscritto in data 20 giugno 2017) al 20 novembre 2017 (data in cui l'utenza risulta migrata in Telecom Italia), per un importo totale pari ad euro 426,00.

Viceversa, la domanda *sub iii)* volta ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami non è meritevole di accoglimento, atteso che non risultano depositati agli atti i reclami asseritamente ritenuti

inevasi. Inoltre, a nulla vale la dichiarazione dell'utente di aver effettuato delle segnalazioni telefoniche, se non viene indicata la data o il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare la telefonata.

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 150,00 da addebitarsi, alla luce delle accertate responsabilità per i disservizi occorsi tra i due operatori in controversia, nella misura di 100,00 a carico dell'operatore Open-Tel ed euro 50,00 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;

D E L I B E R A

con riferimento all'istanza presentata in data 22 novembre 2017 la società xxxx, nei confronti degli operatori Open-Tel S.r.l. e Telecom Italia S.p.A:

I) 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 426,00,00 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 dell'utenza n. 0575 48xxxx;
 - b) della somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura;

II) in parziale accoglimento dell'istanza *de qua* che l'operatore Open-Tel S.r.l. provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:
 - a) della somma pari ad euro 1.600,00 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 873xxxx;
 - b) della somma pari ad euro 80,00 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 87xxxx;
 - c) pari ad euro 300,00 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 al servizio ADSL;
 - d) della somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura;
- 2) a regolarizzare la 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 delle seguenti somme:
 - a) di quanto addebitato nel periodo di interruzione dei servizi voce in relazione alle utenze n. 055 8732xxxx e 05587xxxx a far data 13 giugno 2017 fino alla fine del ciclo di fatturazione;
 - b) di quanto fatturato per il servizio ADSL nel periodo 13 giugno – 13 luglio 2017.

DELIBERAZIONE
n. 44 del 26 maggio 2020

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