



DELIBERAZIONE
n. 45 del 26 maggio 2020

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 638-17 xxxx/ Wind Tre S.p.A. / Vodafone 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*

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"*;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il *"Codice del consumo"* e successive modifiche e integrazioni;

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;

DELIBERAZIONE
n. 45 del 26 maggio 2020

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. 638 del giorno 5 dicembre 2017 con cui il Sig. xxxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con le società Wind Tre S.p.A. (di seguito, per brevità, Wind Tre) e Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

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

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante lamenta l’addebito da parte di Vodafone di importi non dovuti in relazione ai servizi voce e ADSL sull’utenza n. 055 019xxxx dopo l’avvenuto passaggio a Wind Tre di detta utenza.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione allegata all’istanza, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- *“già cliente Vodafone per la linea fissa e adsl in data 07/02/2014 sottoscrive[va] una proposta di contratto Infostrada per la migrazione di entrambi i servizi da Vodafone a Wind”*;
- nel contratto veniva indicato *“chiaramente il numero [codice] di migrazione per i servizi voce e adsl forniti da Vodafone ed inseriti nel contratto per consentire la corretta migrazione della linea 055/019xxxx”*
- riceveva dall’operatore Wind *“la prima fattura n. 7905740771 emessa (...) in data 02/04/2014 di euro 23,67”*, dalla quale emergeva che, *“in data 28/02/2014, Wind Infostrada [aveva] acquisito la linea 055/019xxxx per fatturare l’offerta “Absolute ADSL”*;
- riteneva che i servizi fossero regolarmente attivi con Wind Tre, dal momento che non riceveva più fatture dall’operatore Vodafone; solo a distanza di tempo si rendeva conto che l’operatore Vodafone *“continuava ad attingere somme di denaro; si attiva[va] immediatamente con il call center e invia[va] un primo fax in data 29/03/2017 allegando il contratto Wind, la prima e la seconda fattura emessa da Wind oltre alla carta d’identità e codice fiscale”*;
- in data 2 giugno 2017 inviava a Vodafone un reclamo a mezzo A/R per richiedere il rimborso degli importi indebitamente prelevati e contestare la doppia fatturazione (ricevuto dall’operatore in data 12 giugno 2017);
- in data 17 ottobre 2017, per il tramite dell’associazione dei consumatori di riferimento, inviava a mezzo fax un reclamo agli operatori coinvolti (inoltrava detto reclamo a Wind Tre anche per raccomandata A/R).

In data 24 novembre 2017 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Wind Tre e Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) la *“data esatta di notifica da parte di Wind nei confronti di Vodafone della acquisizione di entrambi i servizi fonia e Adsl”*;
- ii) il *“rimborso delle fatture pagate a Vodafone per il periodo 28/02/2014 - 22/03/2017 per un Totale di euro 1.346,62 in base alle rispettive responsabilità in fase di migrazione laddove emergano;*
- iii) *“indennizzi da quantificare in sede conciliativa per le mancate risposte ai reclami”*.

2. La posizione degli operatori.

La società Wind Tre, in data 22 gennaio 2018, 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 evidenziato quanto segue:

- *“l'istante [ha lamentato] la doppia fatturazione dal 28/02/2014 e il mancato riscontro ai reclami. Dalle verifiche effettuate emergeva che in data 07/02/14 veniva inserito ordine di migrazione linea nello scenario Wind Recipient - Vodafone donating con data dac 28/02/14 ed espletato in data 28/02/14. Nello specifico il 14/02/2014 è stata inviata richiesta di migrazione verso ente con data di espletamento 28/02/2014. Viene inoltrata + comunicazione (Allegati 1, 2 3...)”*;
- *“in data 11/12/17, l'utente promuoveva un'istanza ex art. 5 del Regolamento, finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza a cui veniva dato regolare riscontro in data 12 e 15/12/17, rappresentando che “/ servizio sull'utenza è stato ripristinato: l'istante, contattato dall'ente di competenza ha confermato il regolare funzionamento del servizio” (Allegato 4);*
- la *“domanda attorea non merita accoglimento in quanto infondata in fatto e in diritto”, avendo “agito secondo la normativa vigente e non [avendo] violato alcuna norma”. Al riguardo la società Wind Tre ha richiamato che “[n]ella fattispecie, si controverte sulla migrazione di una utenza di telefonia fissa, procedura che vede coinvolti tre operatori, e precisamente l'operatore OLO Donating (Vodafone), l'operatore OLO Recipient (WIND), e l'operatore Telecom Italia Wholesale, in quanto proprietaria della rete di accesso. Sinteticamente, la procedura di migrazione si articola in tre fasi: Fase 1: Richiesta del cliente; Fase 2: Comunicazione preventiva; Fase 3: Provisioning tecnico. Nella Fase 1 il cliente aderisce all'offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il Recipient verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice. Nella Fase 2 il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il Donating effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare, entro i 5 giorni, un KO. Tali Causali di scarto sono definite nell'allegato 5 all'Accordo Quadro. Nella Fase 3 ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, il Recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC (Data Avvenuta Consegna) concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. 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. In particolare, la predetta Delibera, recante “Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione migrazione e cessazione nei servizi di accesso, prevede “misure a tutela dei consumatori in quanto garantisce la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto articolo 1 comma 3 della legge 2 aprile 2007 n. 40. Specificamente, la delibera 274/07/CONS introduce 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. A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, c.d. DAC data attesa consegna, in fase di invio dell'ordine. Nel caso di specie la migrazione è stata correttamente espletata nei tempi stabiliti dall'Autorità, come da documentazione depositata agli atti".

L'operatore Vodafone, in data 22 gennaio 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha dedotto "l'improcedibilità e l'inammissibilità della domanda di controparte", specificando che:

- sulle "SPESE/FATTURAZIONI NON GIUSTIFICATE" risulta che *"dalle analisi effettuate emerge che non c'è l'evidenza di alcun errore procedurale in ordine alla gestione della pratica. Tuttavia, dal monitoraggio della migrazione, rileviamo che l'operatore recipient non ha dato correttamente seguito alla procedura non comunicando l'effettivo espletamento della portabilità, ma annunciando solamente la rimodulazione della DAC, procedura che esime Vodafone da responsabilità dirette"*;
- sul "TRAFFICO NON RICONOSCIUTO" non si rileva *"alcuna contestazione inerente il presente oggetto di contestazione"*;
- sulla "TRASPARENZA CONTRATTUALE" non si rileva *"alcuna contestazione inerente il presente oggetto di contestazione. Il contratto risulta correttamente applicato"*;
- sui "COSTI PER RECESSO" risulta che i *"corrispettivi per il recesso sono applicati in misura proporzionata ai vantaggi tariffari goduti dal cliente ed ammontano ad € 35"*.

4. 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.

Con riferimento alla domanda *sub i)*, così come formulata, esula dalla cognizione del Corecom ai sensi del comma 4 dell'art. 19 del Regolamento, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Al riguardo si ritiene opportuno 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, la richiesta *sub i)* dell'istante volta ad ottenere la *"data esatta di notifica da parte di Wind nei confronti di Vodafone della acquisizione di entrambi i servizi fonia e Adsl"* sarà riportata, in un'ottica di *favor utentis*, all'oggetto della presente controversia. Ciò posto la presente disamina si incentra sui disservizi collegati alla migrazione dell'utenza n. 055 0191xxx nello scenario Wind Tre (operatore recipient) e Vodafone (operatore donating) ovvero sul prosieguo della fatturazione emessa da Vodafone successivamente all'avvenuto passaggio.

Nel merito:

Sul prosieguo da parte di Vodafone della fatturazione dopo il passaggio a Wind Tre

Parte istante ha lamentato il prosieguo della fatturazione da parte dell'operatore Vodafone (operatore *donating*), anche successivamente all'avvenuta attivazione dei servizi da parte Wind Tre (operatore *recipient*). Di contro gli operatori coinvolti hanno declinato la propria responsabilità. In particolare, Vodafone ha dedotto di non aver ricevuto alcuna notifica di espletamento della migrazione da parte di Wind Tre. Mentre quest'ultimo gestore ha rappresentato che la migrazione è stata espletata regolarmente in data 28 febbraio 2014, con relativo inoltro della notifica all'operatore *donating*.

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

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.

Con riferimento al caso in esame, l'operatore Wind Tre ha dedotto, allegando la documentazione a supporto della propria posizione, il corretto espletamento della procedura di migrazione in data 28 febbraio 2014. Di contro, l'operatore Vodafone non ha dedotto, né tantomeno provato, che la fatturazione in questione sia giustificata dalla fornitura del servizio, limitandosi ad evidenziare di non aver ricevuto la notifica di espletamento della migrazione alla DAC, ma solo una notifica inerente alla rimodulazione della DAC. L'operatore Vodafone, al riguardo, non ha prodotto le schermate estratte dai propri sistemi, limitandosi a dedurre che la mancata notifica dell'avvenuto espletamento della migrazione da parte dell'operatore *recipient* "esime Vodafone da responsabilità dirette".

Atteso, dunque, l'avvenuto espletamento della migrazione dell'utenza n. 055 019xxx, l'operatore Vodafone avrebbe dovuto provare *per tabulas* la sussistenza di traffico telefonico e delle singole connessioni, al fine di giustificare la fatturazione di importi successivi al 28 febbraio 2014, giorno dell'attivazione dei servizi con l'operatore *recipient* Wind Tre.

Pertanto, alla luce di quanto sopra rappresentato, ne consegue che l'operatore Vodafone, non avendo dimostrato la regolarità degli addebiti contestati, in accoglimento della domanda *sub i*), debba provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'utente mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato, con riferimento all'utenza n. 055 019xxxx, per il periodo successivo alla data del 28 febbraio 2014 e al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata risposta ai reclami

La domanda *sub iii*) relativa alla mancata risposta ai reclami non è meritevole di accoglimento nei confronti di Wind Tre, in quanto non può configurarsi un ritardo nella risposta stante il tempo utile previsto di 45 giorni dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta del reclamo. Infatti, agli atti del procedimento il reclamo oggetto della richiesta dell'utente nei confronti dell'operatore Wind Tre risulta inviato (per fax, oltre raccomandata AR) in data 17 ottobre 2017.

Viceversa, è meritevole di accoglimento la domanda d'indennizzo per la mancata risposta ai reclami *sub iii*) nei confronti di Vodafone, in quanto il primo reclamo indirizzato a detto operatore Vodafone risulta quello inviato per raccomandata A/R ricevuta dallo stesso in data 12 giugno 2017. Non può essere preso in esame il fax inviato il 29 marzo 2017 ad una operatrice del call center, atteso che il nr. di fax non è riconducibile direttamente all'operatore.

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo "*per mancata o ritardata risposta ai reclami*", di cui all'art. 11, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede, nel caso in cui "*l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*".

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, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla carta dei servizi dell'operatore Vodafone per la risposta al reclamo del 12 giugno 2017, si determina il *dies a quo* nella data del 28 luglio 2017 ed il *dies ad quem* nel giorno 24 novembre 2017, data dell'udienza di conciliazione.

Quindi la società Vodafone è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 119,00 (euro 1,00 *pro die* x 119 giorni di ritardata risposta al reclamo).

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 100,00 a titolo di spese di procedura da porsi a carico di Vodafone, atteso il rigetto dell'istanza nei confronti di Wind Tre.

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 5 dicembre 2017 dal Sig. xxxxxx:

I) il rigetto dell'istanza *de qua* nei confronti di Wind Tre S.p.A.

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

1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:

a) della somma pari ad euro 119,00 per la mancata risposta al reclamo;

b) della somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura

2) a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento), con il ritiro da parte del gestore, a propria cura e spese, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta di quanto fatturato, con riferimento all'utenza n. 055 0191xxxx, per il periodo successivo alla data del 28 febbraio 2014

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

DELIBERAZIONE
n. 45 del 26 maggio 2020

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