

## **DETERMINAZIONE n. 2 del 20 gennaio 2017**

**Oggetto: Definizione della controversia xxx / Telecom Italia S.p.A.**

### **IL DIRIGENTE**

**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;

**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";

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

**VISTA** 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*";

**VISTI** la legge regionale 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, adottato ai sensi dell'articolo 8 della legge regionale 1 febbraio 2000, n. 10 "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni e pubblicato sul BURT n. 9 del 27/02/2002;

**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 integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, Allegato A;

**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 Allegato 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”;

**VISTO** l’“Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome”, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

**VISTA** la “Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l’art. 4, comma 1, lett. e);

**VISTO** il decreto del Segretario Generale n. 10 del 29 aprile 2016 avente ad oggetto “Modifica assetto organizzativo di tre settori a diretto riferimento del Segretario generale e nomina dei dirigenti responsabili” con il quale è stato conferito al sottoscritto l’incarico di responsabile del “Settore Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza generale al Corecom, alla CPO e all’Autorità per la partecipazione”;

**VISTA** l’istanza n. 300 del 17 settembre 2015 con cui il Sig. xxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Il Sig. xxx, titolare di un contratto *business* sull’utenza n. 0584 32xxx, lamenta, nelle more del “rientro” in Telecom Italia da altro operatore, la totale interruzione del servizio nel periodo 13-30 giugno 2011, nonché la ritardata migrazione.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 12 maggio 2011, aderiva ad un’offerta commerciale dell’operatore Telecom Italia, che prevedeva la portabilità dell’utenza *de qua* dal precedente operatore, Wind Telecomunicazioni S.p.A.;
- in data 13 giugno 2011 “*il servizio cessava improvvisamente*”;
- in data 1° luglio 2011 veniva espletato il rientro della stessa utenza in Telecom Italia e ripristinato il servizio telefonico;
- in data 6 luglio 2011 inoltrava, per il tramite dell’Avv. xxx, un reclamo formale, con raccomandata A/R anticipato via fax, con il quale lamentava il ritardo dell’attivazione del servizio, l’interruzione dello stesso nel periodo 13 – 30 giugno 2011; detta missiva, rimasta “*senza il dovuto riscontro da parte del gestore*”; avanzava, altresì, una richiesta di “*risarcimento danni provvisoriamente quantificato in euro 7.000,00*”.

In data 17 giugno 2015 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Telecom Italia 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. l'indennizzo "per il ritardo occorso nella migrazione della linea";
- ii. l'indennizzo "per il totale mancato funzionamento dei servizi per il periodo 13/06/11 – 01/07/11";
- iii. l'indennizzo "per il mancato riscontro ai reclami".

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

In data 19 ottobre 2015, la società Telecom Italia ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato con la quale, ha respinto "*quanto dedotto da controparte nella propria istanza di definizione, non essendo imputabile a Telecom alcun errore di fatturazione e/o disservizio*".

Nel merito l'operatore ha osservato che:

- dalle verifiche effettuate non è emersa "*alcuna responsabilità né in ordine al preteso ritardo nella migrazione della linea, né in ordine al preteso malfunzionamento della stessa sino al 1.7.2011, data in cui Telecom ha preso possesso della linea e conseguentemente disposto l'attivazione*" (doc. 1);
- "*contrariamente a quanto l'istante vorrebbe far credere, non vi è stato alcun colpevole ritardo nell'attivazione della linea da parte di Telecom, che difatti ha disposto l'attivazione non appena la linea è stata liberata da Infostrada*", non avendo facoltà "*di scegliere quando far migrare/attivare la linea, dovendo di contro attendere che l'operatore donating (nella specie Infostrada) inoltri, tramite il sistema telematico denominato "Pitagora" - con cui gli operatori dialogano tra loro ai fini dell'evasione delle richieste di attivazione/disattivazione dei servizi ULL/ NPG - una richiesta di cessazione del proprio servizio sulla linea con relativo ordine di rientro in Telecom*";
- non è possibile in alcun caso "*acquisire coattivamente la linea dall'altro gestore essendo assolutamente necessario (in giusta applicazione della normativa di settore) che l'operatore donating provveda al relativo rilascio. Rilascio che nella specie, come attestato proprio dalle schermate Pitagora che si depositano in allegato (v. voci DAC/ DES - doc. 2), è stato disposto solo il 1.7.2011 ossia il medesimo giorno in cui Telecom ha attivato la linea*".

L'operatore Telecom Italia ha, dunque, concluso che "*da quanto sopra si evince chiaramente l'assenza di responsabilità imputabili a Telecom che, in quanto titolare della linea solo a far data dal 1.7.2011 non può essere ritenuta in alcun modo responsabile né della pretesa ritardata attivazione della linea né del preteso malfunzionamento della stessa nel periodo 13.6.2011-1.7.2011 in quanto in tale lasso temporale la linea era ancora nella disponibilità di Infostrada*".

Infine l'operatore ha respinto anche la contestazione "*in ordine alla pretesa mancata risposta ai reclami, avendo Telecom sempre fornito puntuale risposta telefonica o scritta alle richieste di informativa e/o chiarimenti provenienti dal cliente*".

## **3. La replica dell'istante.**

In data 28 ottobre 2015, l'istante, per il tramite dell'Avv. xxx, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, fatto pervenire una replica, con documentazione allegata, con la quale ha preliminarmente eccepito la irricevibilità della memoria di Telecom Italia essendo pervenuta oltre i termini concessi dal responsabile del procedimento.

Nel merito, per quanto attiene la ritardata migrazione, ha puntualizzato che:

- "*nessun elemento probatorio o documentale sia stato fornito da parte di Telecom a sostegno del suo (asserito) corretto operato relativamente alla diligente gestione (anche dal lato informativo) delle problematiche, tutte, più volte denunciate dall'istante, sia tramite il canale (di assistenza clienti) telefonico che a mezzo legale (All. 1 e 2) - per altro - dichiarando di aver risposto (pur senza provarlo)*

ai reclami ricevuti dall'utente e dando così atto del fatto che questi siano stati effettivamente presentati”;

- l'istante ha “appreso - in questa sede e per la prima volta - che la responsabilità del ritardo e/o della sospensione della linea 0584.322xxx (stando a quanto asserito da Telecom), sarebbe imputabile esclusivamente a Wind Telecomunicazioni S.p.A. (circostanza che sarebbe stato lecito ed auspicabile comunicare e documentare all'istante, molto tempo fa, in riscontro ai propri reclami)”;

- “l'attivazione della linea 0584.322xxx sia avvenuta solamente il 1.07.11 (All.3) mentre la richiesta di migrazione risulta essere stata eseguita il giorno 12.05.11 (All. 4)”;

Per quanto attiene “la mancata osservanza degli obblighi informativi e richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo” ha osservato che:

- l'istante “non ha ottenuto il dovuto riscontro alle proprie legittime contestazioni, effettuate sin dall'insorgere della controversia, sia telefonicamente (in proprio, a partire dal 13.06.11), quanto in forma scritta (a mezzo legale). Sotto tale profilo, la condotta posta in essere dall'operatore Telecom – oltre che contrastante con il più basilare principio di correttezza contrattuale – si è rivelata altresì lesiva del diritto dell'utente a ricevere una risposta scritta conforme ai parametri indicati dall'Art. 8, comma 4 della delibera 179/03/CSP, secondo il quale la risposta scritta deve essere “adeguatamente motivata ... al fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato” (Art. 11, comma 2 della delibera 179/03/CSP)”.

#### **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.

Preliminarmente deve essere rigettata l'eccezione di tardività del deposito della memoria difensiva di Telecom Italia, posto che il termine perentorio a tal fine concesso dal Responsabile del procedimento con la nota del 17 settembre 2015 scadeva sabato 17 ottobre 2015: si evidenzia infatti che, secondo i principi stabiliti nel processo civile in tema di computo dei termini, che qui si intendono integralmente recepiti, se il giorno di scadenza per un adempimento che prevede l'attività del personale dell'ufficio, cade di sabato o in un giorno festivo il termine è prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo (art. 155, commi 4 e 5, c.p.c.).

La memoria dell'operatore, depositata presso il Corecom della Regione Toscana il giorno lunedì 19 ottobre 2015, è pertanto tempestivamente depositata e ammissibile.

Nel merito:

#### Sul ritardo della migrazione.

L'istante ha lamentato la ritardata migrazione dell'utenza *de qua* da Wind Telecomunicazioni S.p.A. a Telecom Italia nella procedura avviata in data 12 maggio 2011 e conclusasi in data 1° luglio 2011 con l'attivazione del servizio con Telecom Italia.

Di contro l'operatore Telecom Italia ha dedotto che, nel caso di specie, la responsabilità del ritardo nella migrazione dell'utenza è da attribuire all'operatore *donating* che deve provvedere al “rilascio” della linea “rilascio che nella specie, come attestato proprio dalle schermate Pitagora (...) è stato disposto solo il 1.7.2011 ossia il medesimo giorno in cui Telecom ha attivato la linea”. Sulla base di tale premesse detto operatore ha rappresentato che dalla documentazione “si evince chiaramente l'assenza di

*responsabilità imputabili a Telecom che, in quanto titolare della linea solo a far data dal 1.7.2011 non può essere ritenuta in alcun modo responsabile né della pretesa ritardata attivazione della linea né del preteso malfunzionamento della stessa nel periodo 13.6.2011-1.7.2011 in quanto in tale lasso temporale la linea era ancora nella disponibilità di Infostrada”.*

La doglianza dell’istante è fondata e, quindi, meritevole di accoglimento nei limiti e nei termini di seguito esposti.

Ai fini di una migliore comprensione della 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 Agcom n. 41/09/CIR recante “Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera 277/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa” e la Delibera Agcom 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. Dalla disamina del sistema normativo e regolamentare sopracitato, si osserva, in generale, che l’operatore *donating* non ha responsabilità, ai fini del regolare svolgimento della migrazione e l’avvio del *provisioning* tecnico da parte dell’operatore di rete.

Nel caso di specie, dall’osservazione delle schermate del sistema “Pitagora”, risulta che Telecom Italia, quale l’operatore *recipient*, abbia adempiuto alle attività di competenza per dare esecuzione alla migrazione richiesta, provvedendo ad attivare il servizio alla DAC concordata (1° luglio 2011). Tuttavia si ravvisa la responsabilità dell’operatore Telecom Italia per aver omesso di adempiere ai propri oneri informativi, non avendo reso edotto l’utente in ordine agli impedimenti tecnici riscontrati nel corso del processo di migrazione (si confronti *ex plurimis* Delibera Agcom 19/16/CIR). Infatti Telecom Italia, operatore *recipient* contrattualmente obbligato nei confronti dell’utente all’espletamento della procedura *de qua*, a fronte della contestazione dell’istante di aver sottoscritto una proposta di attivazione in data 12 maggio 2011, avrebbe dovuto, per escludere la propria responsabilità, fornire la prova di aver adeguatamente informato l’utente delle difficoltà incontrate nell’adempimento dell’obbligazione entro il termine previsto dalla normativa di settore.

Viceversa l'utente dichiara, nella propria memoria replica, di aver appreso solo con il presente procedimento "che la responsabilità del ritardo e/o della sospensione della linea 0584.322xxx" era da imputarsi "esclusivamente a Wind Telecomunicazioni S.p.A. (circostanza che sarebbe stato lecito ed auspicabile comunicare e documentare all'istante, molto tempo fa, in riscontro ai propri reclami)".

Per quanto sopra esposto, in assenza, agli atti, di documentazione probatoria idonea ad escludere la responsabilità dell'operatore Telecom Italia, si ritiene che sia da ascrivere a detto operatore, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, la responsabilità in ordine al mancato adempimento degli oneri informativi dovuti in caso ritardata attivazione dei servizi sull'utenza *de qua* e che, pertanto, debba 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, commi 2 e 3, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS (*ex plurimis* Delibera Agcom n. 41/15/CIR)

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo degli indennizzi, si individua il *dies a quo* nel giorno 22 maggio 2011 (tenuto conto del periodo di 10 giorni indicato nella Condizioni Generali di Telecom Italia quale limite di tempo massimo per l'attivazione del servizio contrattualizzato in data 12 maggio 2011) e il *dies ad quem*, nella data 30 giugno 2011 (giorno precedente alla data di attivazione del servizio con l'operatore Telecom Italia, come si evince dalle schermate Pitagora).

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'istante, in ordine al mancato adempimento degli oneri informativi, è pari all'importo di euro 120,00 (euro 1,50 *pro die* per n. 40 giorni di ritardo da computarsi in misura del doppio trattandosi di utenza *business*, ai sensi dell'articolo 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS).

#### Sull'interruzione del servizio.

L'istante ha dedotto una interruzione del servizio nel periodo 13 - 30 giugno 2011. La doglianza dell'istante non è fondata e non è, dunque accoglibile la richiesta *sub ii*), in quanto dalle risultanze istruttorie ed in particolare dall'esame delle schermate del sistema "Pitagora", emerge che nel periodo suddetto risultava ancora nella gestione di precedente operatore (Wind Telecomunicazioni S.p.A.), atteso che la DAC risulta fissata il 1° luglio 2011. Pertanto alcuna responsabilità può essere ascritta a Telecom Italia per il disservizio subito dall'istante in periodo d'interruzione totale del servizio dallo stesso lamentata.

#### Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante deduce la mancata risposta al reclamo inviato in data 6 luglio 2011 con raccomandata A/R ed anticipata via fax, laddove l'operatore si è limitato a rappresentare di aver "sempre fornito puntuale risposta telefonica o scritta alle richieste di informativa e/o chiarimenti provenienti dal cliente", senza, tuttavia, produrre le asserite risposte alle segnalazioni effettuate dall'utente.

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento la richiesta *sub iii*) dell'istante, atteso che agli atti non risultano risposte relative al reclamo *de quo* da parte dell'operatore Telecom Italia.

Pertanto 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 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".

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".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra a carico dell'operatore Telecom Italia, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto della Carta dei Servizi di Telecom Italia per risposta del reclamo del 6 agosto 2011, si determina il *dies a quo* nella data del 4 settembre 2011 ed il *dies ad quem* nel 17 giugno 2015, 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 di euro 300,00, importo computato nella misura massima prevista.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**RITENUTO** che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità (CoReCom) devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

**VISTO** l'art. 19, comma 7, del Regolamento che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CoReCom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di euro 500,00;

**VISTA** la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, ex art. 19 del Regolamento;

## **DISPONE**

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata dal Sig. xxx in data 17 settembre 2015 nei confronti di Telecom Italia S.p.A. che l'operatore provveda a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario:

- 1) l'importo di euro 120,00 a titolo d'indennizzo in ordine al mancato adempimento degli oneri informativi;
- 2) l'importo di euro 300,00 a titolo d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- 3) l'importo di euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo di cui ai precedenti punti 1) e 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'istante 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 al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso 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.

Firenze, 20 gennaio 2017

Il Dirigente  
Dott. Luciano Moretti