



DETERMINAZIONE n. 5 del 30 settembre 2019

Oggetto: Definizione della controversia GU14 n. 360/17 xxx/Wind Tre S.p.A.

IL DIRIGENTE

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

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 elettronica*” 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*”,

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom*”;

VISTA l’istanza GU14 n. 360 del giorno 3 luglio 2017 con cui la Sig.ra 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 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.

L’istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 329 1884xxx con la società Wind Tre, lamenta il mancato utilizzo della promozione sottoscritta a causa di un’incompatibilità tra la Sim acquistata dal gestore ed il terminale in suo possesso.

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

- “[attivava] in data 19 dicembre 2015 un piano tariffario ricaricabile voce “Power 15”, con opzione “All-in 300” in modalità Sim sciolta, (tariffa che dietro al pagamento di 1,25 euro a settimana offre 75 minuti, 75 messaggi vs tutti e 500 Mb di traffico internet)”;

- constatava che “dopo aver effettuato la portabilità, non [riusciva] a navigare su internet, operazione che [effettuava] con il precedente operatore senza dover effettuare nessuna operazione sul telefono (ONN modello TT processore mediatek dual sim). Indagando su internet [trovava] discussioni su forum e siti di telefonia, dove veniva affermato che Wind Tre blocca la navigazione a telefoni di marche sconosciute; [provava] il telefono con sim degli altri 2 operatori (Tim e Vodafone) senza (...) nessun problema”;

- inoltrava *“in data 1 febbraio 2016 un fax di reclamo all’operatore per richiedere lo sblocco”*. Tale reclamo rimaneva inesitato. *“In data 06 febbraio 2017 [inoltrava] un secondo fax di reclamo, anche questo, non ha avuto seguito”*.

In data 3 aprile 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Wind Tre tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso. In tale sede l’operatore proponeva la somma di euro 120,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i. *“metà del costo della promozione, in quanto non ho potuto usufruire del servizio internet pagato, quantificato in 0,62 cent di euro alla settimana che fanno dal primo reclamo alla data del tentativo obbligatorio di conciliazione circa 60 settimane, per circa 37,00 euro”*;
- ii. *“euro 300 come penale per la mancata risposta al reclamo come prevede la delibera AGCOM 73/11/CONS allegato A”*;
- iii. *“euro 200 come rimborso delle spese procedurali ai sensi dell’art. 19 comma 6 della Del. AGCOM 173/07/CONS allegato A”*.

2. La posizione dell’operatore.

La società Wind Tre, in data 19 luglio 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 eccepito l’infondatezza, in rito e nel merito, di quanto *ex adverso* dedotto, per i motivi che seguono.

In rito l’operatore ha eccepito *“l’improcedibilità dell’istanza di definizione ex art. 2, comma I, Allegato A Delibera 73/11/CONS. Infatti, Wind Tre, a prescindere dalla fondatezza di tale contestazione, si è impegnata, nell’ambito della procedura conciliativa, a corrispondere, conformemente all’art. 24 della propria Carta Servizi (doc. 4), ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 2, Allegato A, delibera 73/11/CONS, l’importo massimo previsto dall’art. 24 della Carta Servizi di euro 120 per mancata risposta al reclamo. Tale indennizzo è stato in effetti erogato mediante assegno, intestato all’istante, inviato mediante raccomandata (numero identificativo 152546136542) – cfr. gli atti il verbale di conciliazione. Atteso che l’Operatore ha già riconosciuto la corresponsione di un congruo indennizzo, nel rispetto delle norme contrattuali applicabili al caso di specie anche ai fini di cui all’art. 2, allegato A della delibera 73/11/CONS, nessuna ulteriore somma potrà essere erogata in favore dell’istante. Si badi, al riguardo, che la sopra citata delibera, così come più volte chiarito dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, specifica che l’istanza di definizione afferente una causa petendi per la quale l’Operatore abbia già corrisposto l’indennizzo prima dell’instaurarsi della controversia, è improcedibile.....(omissis)..... Avendo Wind Tre già provveduto a comporre bonariamente la controversia, ritiene che la domanda avanzata è inammissibile e comunque il Corecom adito non potrà fare altro che dichiarare sul punto cessata la materia del contendere. Nessun altro importo potrà, quindi, essere riconosciuto nella presente sede”*.

Nel merito il gestore ha evidenziato che, *“parte istante lamenta di non aver potuto utilizzare la promozione relativa all’opzione All-in 300 in quanto non è riuscita a navigare su internet a causa di un’incompatibilità tra il suo terminale e la sim fornita dal gestore. Afferma di aver appreso che il gestore Wind Tre blocca la navigazione a telefoni di marche sconosciute. Preme sottolineare che la Sig.ra xxx ha acquisito una Sim sciolta, ossia non l’ha abbinata a nessun terminale fornito dal gestore (doc. 1). La fruizione dei servizi è garantita solo con terminale compatibile e omologato per tecnologia Umts. Le condizioni generali di contratto infatti specificano che i servizi Umts sono forniti nelle aree coperte dalla rete 3 e con terminale compatibile e omologato con lo standard tecnico Umts. Nello specifico si fa riferimento all’art. 2 delle Condizioni Generali di Contratto in cui si legge:*

“2.1 – Ai fini delle Condizioni Generali di Contratto, si intendono per:

a) (...)

b) *SIM (Subscriber Identity/Identification Module): è un circuito elettronico integrato (UICC) contenente algoritmi di autenticazione, chiavi di sicurezza, dati di identificazione univoca del cliente e ulteriori applicazioni, conformi agli standard ISO, ETSI e 3GPP. La SIM è utilizzabile in combinazione esclusiva con i Terminali 3G e 4G per accedere ai Servizi UMTS e LTE, e, limitatamente a un ristrettissimo numero, con Terminali GSM per l'accesso ai servizi 2G e GPRS; [...] s) Servizi UMTS: servizi di comunicazione UMTS, prepagati o postpagati, forniti da "3" in aree coperte dalla rete di "3" e/o in Roaming ove il Terminale sia compatibile con lo specifico standard di Roaming. [...] u) Terminale: l'apparecchiatura telefonica di tipo dualmode, omologata e compatibile con lo standard tecnico UMTS, utilizzabile dal Cliente solo in abbinamento con la SIM di "3" per poter fruire dei Servizi" (doc. 4). L'istante dichiara di aver utilizzato la sim fornita da Wind Tre all'interno dello Smartphone ONN TT, 4,5" screen, Dual-Core, OS Android 4.2, Wi-fi. Il suddetto terminale è compatibile con la tecnologia: Networking WCDMA , GSM Frequency GSM 850/900/1800/1900MHz, WCDMA 850/2100MHzData Transfer GPRS , HSPA , EDGE (cfr.<http://www.smartphone1.eu/products/smartphones/dual-core-smartphones/smartphone-onn-tt-4-5-dual-core-android-4-2/819.html>)". A tale riguardo l'operatore ha precisato che "come si evince dalle caratteristiche tecniche indicate, lo smartphone ONN TT non utilizza lo standard Umts e non è pertanto compatibile con sim Umts".*

L'operatore ha inoltre evidenziato che, "Wind Tre ritiene di non poter essere ritenuto responsabile della mancata compatibilità del terminale con la Sim, dal momento che tale terminale non è stato fornito dal Gestore, ma acquistato autonomamente dalla cliente!! Era invece onere dell'istante verificarne la suddetta compatibilità, prima dell'acquisto, con la Sim fornita dal Gestore. Ad ogni buon conto, Wind Tre rileva che la Sig.ra xxx sta utilizzando in ogni caso i servizi Internet con l'utenza n. 329-18.84.xxx come si evince dal dettaglio traffico allegato che si riporta a titolo esemplificativo (doc. 5). Pertanto non si comprende proprio come si possa far ricadere la responsabilità dei fatti contestati sul Gestore!!" L'operatore infine ha concluso insistendo per il rigetto dell'istanza.

3. La replica dell'istante

L'istante, in data 24 luglio 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva di replica, nella quale, nell'insistere per l'accoglimento di tutte le richieste già indicate nell'istanza di definizione, ha preliminarmente contestato "l'eccezione di improcedibilità dell'istanza di definizione (...) in quanto è vero che l'impegno preso dall'operatore di rimborsare euro 120,00 entro 90 gg è arrivato nei tempi promessi, ma la cifra offerta non era comprensiva di tutte le richieste, infatti il servizio di navigazione internet era stato disattivato, e nessun rimborso è stato dato a differenza da quanto previsto dalla loro carta servizi": "Art. 7 - Attivazione del Servizio(...) Se il ritardo è imputabile a Wind Tre, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta in inottemperanza a quanto previsto dall'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni." La stessa Carta Servizi articolo 24 Indennizzi tabella 1 prevede un rimborso nel ritardo dell'attivazione dei servizi base, e la navigazione internet per WIND H3G è considerato un servizio base,(omissis)".

L'istante, inoltre, ha precisato che, in risposta a quanto eccepito dall'operatore di aver "ad ogni modo usufruito dei servizi internet sull'utenza come risulterebbe dai dettagli del traffico" di "non [aver] potuto aspettare i tempi biblici dell'operatore, e [di essersi] dovuta procurare a [proprie] spese un altro telefono cellulare anche esso con tecnologia WCDMA, senza però avere i problemi del precedente".

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.

In primis deve evidenziarsi che:

- con riferimento alla domanda *sub ii)*, in cui l'istante chiede “euro 300 come penale per la mancata risposta al reclamo come prevede la delibera AGCOM 73/11/CONS allegato A”, si precisa che, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, così come previsto dalle Linee guida, approvate con la delibera Agcom n. 276/13/CONS, al paragrafo III.1.3, anche le istanze inesatte o imprecise, in un'ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare.

Pertanto la presente domanda sarà interpretata come richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Nel merito.

Sulla mancata risposta al reclamo.

La domanda non merita accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

All'esito dell'attività istruttoria, si deve evidenziare, infatti, che la richiesta d'indennizzo per mancata risposta al reclamo, non rientra nell'ambito applicativo del Regolamento sugli indennizzi, riservato alle sole ipotesi in cui l'operatore non abbia già corrisposto gli indennizzi, ai sensi delle norme contrattuali, prima dell'instaurazione della controversia, o non si sia impegnato a farlo in sede conciliativa.

Orbene, in considerazione del comportamento assunto dalla società Wind Tre, che si è attivata alla liquidazione dell'indennizzo nella misura massima prevista dalla propria Carta dei Servizi entro 90 giorni dalla data del verbale di conciliazione e quindi in fase post - conciliativa, trova applicazione, nella fattispecie in esame, la preclusione di cui all'articolo 2, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, per cui “*le disposizioni del presente Regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi*”.

Nella presente istruttoria, parte istante ha affermato, come si legge in memoria di replica che, in esecuzione del verbale di conciliazione del 3 aprile 2017, “*è vero che l'impegno preso dall'operatore di rimborsare euro 120,00 entro 90 gg è arrivato nei tempi promessi, ma la cifra offerta non era comprensiva di tutte le richieste, infatti il servizio di navigazione internet era stato disattivato, e nessun rimborso è stato dato a differenza da quanto previsto dalla loro carta servizi*”.

Pertanto, in accoglimento dell'eccezione mossa dall'operatore in tal senso, atteso che risulta documentalmente provata la misura soddisfacente idonea al ristoro della doglianza in contestazione, non risulta possibile riconoscere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, in quanto il comportamento collaborativo dell'operatore ha determinato il soddisfacimento della richiesta dell'istante.

Sul rimborso del costo della promozione.

Riguardo, poi, la richiesta di rimborso del costo della promozione non usufruita relativa al “piano tariffario ricaricabile voce “Power 15”, con opzione “All-in 300” in modalità Sim sciolta”, dovuta alla mancata compatibilità tra il terminale in possesso dell'istante e la Sim acquistata dal gestore, si rileva quanto segue.

Al riguardo giova fare riferimento alla delibera Delibera Agcom n. 9/06/CIR “Disposizioni regolamentari in tema di blocco dei terminali mobili (SIM lock)” recante, tra le altre cose, disposizioni in materia di trasparenza e tutela dell'utenza.

Tale Delibera spiega in premessa che il blocco dei terminali mobili viene effettuato attraverso un'apposita configurazione software del terminale mobile che ne vincola l'utilizzo alla presenza di specifiche carte SIM. Il blocco può essere realizzato tramite due modalità denominate SIM lock e Operator lock. Con il SIM lock attivato, il terminale mobile può funzionare solo con l'inserimento di una determinata carta SIM od USIM (Umts SIM) fornita dall'operatore che offre il terminale ed il servizio di comunicazione mobile. Con l'Operator lock attivato, il terminale può funzionare solo con carte SIM/USIM dell'operatore di rete mobile che fornisce il terminale stesso. Attraverso il blocco del terminale, l'operatore di rete mobile, vincolando il cliente ad utilizzare i propri servizi per un determinato periodo di tempo, può sussidiare la vendita dei terminali offrendoli ad un prezzo inferiore a quello che si avrebbe in assenza di blocco. Le condizioni di trasparenza dell'offerta devono esplicitare che il terminale mobile viene acquisito ad un prezzo inferiore rispetto a quello di mercato e che, per contro, viene richiesto all'utente di accettare i vincoli sopra citati, ai quali, eventualmente, possono anche essere aggiunti vincoli sui piani tariffari applicabili a quel servizio.

Sul punto, si rileva al riguardo che al termine dell'istruttoria procedimentale, dopo aver esaminato la documentazione acquisita agli atti e ricostruito i fatti, il caso in esame verte sostanzialmente, su una mancanza di trasparenza e informativa precontrattuale da parte di Wind Tre, a causa della quale l'istante ha acquistato una Sim dall'operatore confidando di poterla inserire sul terminale già in suo possesso e di usufruire così della promozione abbinata a tale Sim.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttorie le richieste di parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

In via generale, si richiama l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello *“ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità”* nei rapporti di consumo.

Nello specifico, inoltre, si richiama quanto statuito dall'art. 3 comma 10 della Delibera Agcom n. 9/06/CIR il quale prevede che *“per quanto riguarda la qualità e le carte dei servizi, la delibera n. 179/03/CSP, recante la direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, stabilisce all'art. 4, comma 1, che “gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi”*. Inoltre, l'art. 5, comma 1, stabilisce che *“le comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni sono effettuate in ottemperanza alla linee guida di cui alla delibera n. 417/01/CONS”*, e tra l'altro indica che gli operatori sono invitati a *“rendere disponibile sui siti Web degli operatori e presso tutti i punti vendita, diretti e indiretti, anche in via telematica, un catalogo aggiornato di tutte le offerte vigenti, con completa descrizione delle caratteristiche dei servizi offerti e degli eventuali vincoli alla sottoscrizione ed all'utilizzo dei servizi”*.

A fronte della contestazione dell'utente di non essere stata informata della eventualità di vincoli all'utilizzo di una c.d. *“Sim sciolta”*, ovvero non abbinata ad un terminale fornito dall'operatore, quest'ultimo non ha fornito alcuna prova attestante la predetta informativa, asserendo, viceversa, che era onere dell'utente verificarne la compatibilità prima dell'acquisto. Infatti, come affermato dall'operatore nella memoria versata in atti, le caratteristiche tecniche del terminale in possesso dell'istante, lo smartphone ONN TT, *“non utilizza lo standard Umts e non è pertanto compatibile con Sim Umts”*, Sim fornita dall'operatore, il quale ha precisato che *“la fruizione dei servizi è garantita solo con terminale compatibile e omologato per tecnologia UMTS”*.

Oltretutto occorre, inoltre, rilevare che, *“con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l'operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale”*,

(Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

Pertanto, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, la richiesta *sub i)* di rimborso della “*metà del costo della promozione, in quanto non ho potuto usufruire del servizio internet pagato, quantificato in 0,62 cent di euro alla settimana che fanno dal primo reclamo alla data del tentativo obbligatorio di conciliazione circa 60 settimane, circa 37 euro*”, può essere accolta e l’importo deve essere restituito, atteso che Wind Tre non ha fornito alcuna prova attestante l’informativa relativa alla modalità di utilizzo dei servizi offerti in promozione, ossia circa la presenza di vincoli per poterne in concreto usufruire. Tanto premesso, l’operatore è tenuto a rimborsare all’utente la somma richiesta di euro 37,00 in accoglimento della sopracitata domanda.

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 50,00 a titolo di spese di procedura.

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 Elisabetta Castelli, ex art. 19 del Regolamento;

DISPONE

In accoglimento parziale dell’istanza presentata in data 3 luglio 2017 dalla Sig.ra xxx nei confronti dell’operatore Wind Tre S.p.A , che detto operatore provveda a:

- 1) corrispondere all’istante, mediante assegno o bonifico bancario:
 - a) la somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell’art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;
 - b) rimborsare la somma di euro 37,00 relativa alla promozione “*All-in 300*” non usufruita.

Le somme così determinate a titolo di rimborso di cui al precedente punto 1), lettera b) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all’importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia.

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, 30 settembre 2019

Il Dirigente
Dott.ssa Cinzia Guerrini