



DELIBERAZIONE
n. 28 del 15 aprile 2020

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 103-18 xxxx/
Optima Italia S.p.A.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</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 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. 41 del giorno 14 febbraio 2018 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 Optima Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Optima) 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'omessa migrazione dei servizi voce e ADSL da parte dell'operatore Optima, il quale, con ritardo, procedeva all'attivazione del solo servizio di preselezione automatica, mentre l'utenza n. 055 842xxxx restava attiva con il precedente gestore, Telecom Italia (di seguito, per brevità, Telecom Italia).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- *“ad agosto 2016 per mezzo telefono [sottoscriveva] contratto con Optima per migrare fonia e adsl”* da Telecom Italia a Optima; non riceveva alcuna copia del contratto, nonostante che, in fase di registrazione del contratto vocale, l'operatore avesse assicurato l'inoltro all'utente della documentazione contrattuale;
- la migrazione non veniva eseguita, ma riceveva la fatturazione da entrambi i gestori, fatturazione che inizialmente saldava interamente;
- in data 25 settembre 2017, per il tramite dell'associazione di consumatori di riferimento, inviava un reclamo a mezzo fax ai due operatori coinvolti, con il quale, nel contestare la mancata migrazione dei servizi dalla società Telecom Italia S.p.A. a Optima, chiedeva la *“risoluzione contrattuale ad entrambi i gestori (...), la cessazione secca dell'utenza, lo storno integrale della morosità pendente e assegnazione congruo indennizzo per i disagi arrecati”*;
- in data 4 ottobre 2017 l'operatore Optima riscontrava, a mezzo e-mail, il reclamo dell'utente. Con detta missiva, l'operatore comunicava quanto segue: *“in esecuzione del contratto sottoscritto, il servizio voce in modalità cps è stato regolarmente attivato in data 26.07.16. In merito alla mancata attivazione del servizio voce in modalità wlr e del servizio adsl (peraltro non addebitati), si evidenzia che nessuna responsabilità può essere imputata alla scrivente, e che le condizioni generali di contratto sottoscritte dal vostro assistito, prevedono espressamente che Optima non è responsabile nei confronti del cliente nel caso di impossibilità di attivare il servizio per ragioni tecniche, quali quelle verificatesi nel caso di specie. Invero, Optima garantisce il trasferimento dell'utenza e/o la portabilità delle numerazioni da e verso Telecom e da o verso altri operatori qualora si tratti di tecnologia analogo, salvo sempre il verificarsi di imprevedibili motivi tecnici. (...) la vostra comunicazione verrà gestita come volontà del cliente di recedere dal contratto con conseguente cessazione del servizio voce, nel rispetto delle tempistiche normative e contrattuali (preavviso di 30 giorni). Alla luce di quanto esposto, si*

comunica che le fatture Optima a fronte del servizio voce regolarmente erogato, sono regolari e vanno saldate”.

In data 23 novembre 2017 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Telecom Italia e Optima tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante un accordo con Telecom Italia e di mancato accordo nei confronti società Optima, per la mancata comparizione dell’operatore medesimo.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) la “*risoluzione contrattuale senza spese – cessazione secca dell’utenza*”;
- ii) lo “*storno morosità*”;
- iii) il “*ritiro pratica del recupero del credito a cura e spese del gestore*”;
- iv) l’“*indennizzo sulla mancata effettuazione migrazione e attivazione della CPS non desiderata, inadeguata informazione e assistenza, disagi arrecati, mancata assistenza, errata disattivazione, mancato invio copia contrattuale*”.

2. La posizione dell’operatore Optima.

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

- “*diversamente da quanto asserito, il cliente in data 05.07.16, ha sottoscritto un contratto con Optima denominato Optima Vita Mia, avente ad oggetto la fornitura dei servizi voce e Adsl sull’utenza n. 05584xxxx, che si allega alla presente. Orbene, in esecuzione del contratto, il servizio voce in modalità cps è stato regolarmente attivato in data 26.07.16. In merito alla mancata attivazione del servizio voce in modalità wlr [Wholesale Line Rental], si evidenzia che alcuna responsabilità può essere imputata alla scrivente, e che le Condizioni Generali di contratto, sottoscritte dal cliente, al paragrafo “Condizioni Particolari Servizio TLC Voce e Adsl, prevedono espressamente che Optima non è responsabile nei confronti del cliente nel caso di impossibilità di attivare il servizio per ragioni tecniche, quali quelle verificatesi nel caso di specie. In particolare, la scrivente società garantisce il trasferimento dell’utenza e/o la portabilità delle numerazioni da e verso Telecom ovvero da e verso altri operatori qualora si tratti di tecnologia analogica, salvo sempre il verificarsi di imprevedibili motivi tecnici”;*
- “*[i]n ordine alla mancata attivazione del servizio Adsl, nel caso in esame si precisa che, al momento della richiesta di attivazione del servizio, la numerazione non apparteneva più all’operatore Telecom e, pertanto non è stato possibile per Optima attivare il servizio Adsl, che, peraltro, contrariamente a quanto asserito, non è mai stato fatturato dalla scrivente società”;*
- “*il servizio voce è cessato a far data dal 09.10.2017*”.

L’operatore, sulla base di quanto dedotto, ha chiesto, infine, “*il rigetto delle istanze formulate*” dall’utente.

3. Motivazione della decisione.

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

In primis si osserva quanto segue:

- con riferimento alla domanda *sub i)* si rileva l’avvenuta cessazione della materia del contendere con conseguente improcedibilità della richiesta;

- con riferimento alla domanda *sub iv*) d'indennizzo per l'erronea disattivazione non può essere accolta, stante la sostanziale indeterminazione della medesima e comunque non è possibile, neanche in via analogica, prevedere un indennizzo per tale fattispecie;
- con riferimento alla parte della domanda *sub iv*), volta ad ottenere l'“*indennizzo [per]i disagi arrecati*”, in un'ottica di *favor utentis*, si richiamano le Linee Guida ex Delibera Agcom n.276/13/CONS (par. III.1.3), secondo cui, seppure a rigore la domanda risarcitoria non possa essere ammessa, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, può comunque essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte;
- in applicazione delle sopracitate Linee Guida anche la parte della domanda *sub iv*), volta ad ottenere l'indennizzo per “*inadeguata informazione e assistenza*”, nonché la domanda “*per il mancato invio copia contrattuale*”, le quali, sebbene esulino dalle competenze di questo Corecom, il quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n.173/07/CONS, è chiamato a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, della citata delibera, verranno riportate all'oggetto della presente disamina, che verte sostanzialmente su una mancanza di trasparenza e informativa precontrattuale da parte di Optima, a causa della quale l'istante ha stipulato un contratto non ritenendo di incorrere nell'attivazione di una CPS con conseguente doppia fatturazione.

Nel merito:

Sulla mancata migrazione dei servizi da Telecom Italia a Optima.

Parte istante ha lamentato la mancata attivazione dei servizi voce e ADSL sull'utenza *de qua*, richiesta in portabilità dal precedente operatore.

La domanda *sub iv*) per l'omessa attivazione del servizio voce in modalità WLR e del servizio ADSL può essere accolta nei limiti di seguito esposti.

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*”.

Nel caso di specie, per quanto attiene la migrazione oggetto del presente procedimento, deve evidenziarsi che, secondo la rappresentazione dell'istante, Telecom Italia (operatore *donating*) ha continuato ad erogare i servizi voce e ADSL, mai attivati da Optima, operatore *recipient*. In particolare, l'utente, nella descrizione dei fatti ha evidenziato di aver stipulato un contratto vocale con Optima, e di non aver ricevuto la documentazione contrattuale inerente l'offerta cui aveva aderito tramite *vocal ordering*. Da parte sua Optima ha depositato il contratto, non contestato da parte istante con successiva memoria di replica, datato il 5 luglio 2016.

In ordine alla questione controversa, la società Optima, quale operatore *recipient*, ha dedotto, in memoria, di non aver alcuna responsabilità in merito alla mancata attivazione del servizio voce in modalità WLR, atteso che le Condizioni Generali di contratto, sottoscritte dal cliente, prevedono che è garantito *“il trasferimento dell'utenza e/o la portabilità delle numerazioni da e verso Telecom ovvero da e verso altri operatori qualora si tratti di tecnologia analogica, salvo sempre il verificarsi di imprevedibili motivi tecnici”*. Mentre, per quanto attiene il servizio ADSL, ha precisato *“che, al momento della richiesta di attivazione del servizio, la numerazione non apparteneva più all'operatore Telecom e, pertanto non è stato possibile per Optima attivare il servizio Adsl, (...) mai fatturato”*.

Tuttavia, la società Optima non provveduto ad allegare la documentazione attestante gli *“imprevedibili motivi tecnici”* che hanno impedito l'attivazione del servizio voce in modalità WLR, né ha prodotto la documentazione a supporto di quanto evidenziato in merito all'impossibilità di attivare il servizio ADSL.

Oltretutto la società Optima non ha dato conto di aver comunicato all'utente l'avvenuta attivazione del servizio di CPS, in sostituzione del servizio WLR Voce. Il mancato chiarimento in merito alla omessa esecuzione della migrazione aveva indotto l'utente a ritenere che il contratto forse in corso di attivazione. Soltanto a seguito di segnalazione dell'utente, l'operatore Optima ha reso noto a quest'ultimo, con comunicazione del 4 ottobre 2017, di aver attivato il servizio CPS e di non aver potuto dare seguito, viceversa, alla richiesta di migrazione.

Dunque, per quanto sopra esposto, si osserva che, a fronte degli impedimenti tecnici riscontrati nell'attivazione dei servizi, la società Optima non ha dato prova di aver reso tempestiva comunicazione al proprio cliente delle azioni intraprese per l'attivazione del contratto.

Si ritiene, pertanto, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, che il ritardo/mancato dell'attivazione dei servizi e dei connessi oneri informativi, nelle more del passaggio da fra operatori, sia imputabile all'operatore Optima; 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”.

Ciò posto, per quanto concerne l'intervallo temporale rispetto al quale calcolare l'indennizzo, si individua il *dies a quo* nel 26 luglio 2016 (data dell'attivazione della CPS e giorno in cui l'operatore avrebbe dovuto comunicare gli impedimenti incontrati nell'attivazione del contratto) e il *dies ad quem* nella data del 4 ottobre 2017 (giorno dell'invio della email al cliente con comunicazione degli impedimenti incontrati nell'attivazione del servizio voce in modalità WLR e del connesso servizio ADSL).

Ne deriva che la società Optima per complessivi 435 giorni di disservizio è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo pari ad euro 435,00 (euro 1,50 *pro die* x 435 giorni).

Sull'attivazione non richiesta della CPS.

Parte istante ha contestato l'attivazione del servizio di CPS sull'utenza di cui era titolare, asserendo di non aver richiesto tale servizio, ma di aver aderito ad un'offerta commerciale inerente la migrazione dell'utenza, precedentemente servita da altro operatore. Di contro l'operatore ha dedotto la legittimità dell'attivazione del medesimo servizio in conformità delle sottoscritte Condizioni contrattuali.

La richiesta d'indennizzo *sub iv*) della parte istante riferita all'attivazione del servizio di "Carrier Pre Selection" (CPS) da parte di Optima può essere accolta nei termini di seguito esposti

Con riferimento alla fattispecie in esame giova, preliminarmente, richiamare:

- che le parti di uno stipulando (e, poi, stipulato) contratto sono tenute a comportarsi, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 c.c., secondo buona fede e correttezza sia nella fase precontrattuale che nella fase dell'esecuzione del contratto. Il principio di buona fede contrattuale costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza;
- i principi di trasparenza e completezza informativa di cui delibera Agcom n. 179/03/CSP (articolo 4, commi 1 e 2) e il principio del diritto di scelta dell'utente finale di cui all'articolo 3, comma 5, della medesima delibera.

Nel caso di specie, dalle risultanze istruttorie, emerge agli atti la copia del contratto con Optima sottoscritto in data 5 luglio 2016 con l'indicazione del codice di migrazione dell'utenza n. 055 842xxx, che lasciava presupporre la volontà dell'utente ad aderire ad un'offerta ad oggetto il passaggio a Optima dal precedente operatore. Al contrario, dagli atti, non risulta l'adesione da parte dell'utente all'attivazione del servizio di preselezione automatica. Al riguardo è da evidenziarsi che l'operatore Optima non ha, altresì, provato di aver reso all'utente prova di una esaustiva comunicazione in ordine alle caratteristiche essenziali della promozione attivata.

In particolare, prima di procedere all'attivazione della CPS, l'operatore avrebbe dovuto comunicare l'impossibilità di portare avanti la richiesta di migrazione, onere informativo che non ha provato di aver adempiuto.

Per quanto sopra esposto, si configura, dunque, una violazione della normativa vigente, oltre che un inadempimento contrattuale, in quanto, la comunicazione resa all'utente è risultata inidonea a garantire la chiarezza e completezza informativa necessaria per poter effettuare una decisione consapevole, compromettendo il diritto di scelta della parte istante. Infatti, con tutta probabilità, la stessa non avrebbe preso in considerazione e sottoscritto quella determinata "Proposta di Contratto Optima - Privati" se fosse stata correttamente informata circa l'eventuale attivazione di una CPS (con conseguente doppia fatturazione) in caso di accertato impedimento all'attivazione del profilo prescelto. Si può ritenere che anche la comunicazione sul riscontrato impedimento, avrebbe potuto consentire una scelta consapevole per l'utente, che avrebbe potuto recedere dal contratto.

Ne deriva il diritto della parte istante all'indennizzo e allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) previsto dall'art. 7 dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS che, in caso di attivazione non richiesta della prestazione di "*carrier selection o carrier pre-selection*", stabilisce che "*l'operatore responsabile sia tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di attivazione o disattivazione, fermo restando il diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile ed il rimborso degli eventuali oneri aggiuntivi*".

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo dell'indennizzo, si individua il *dies a quo* nel giorno 25 settembre 2017 (data del primo reclamo in atti) e il *dies ad quem* nella data del 9 ottobre 2017 (data di disattivazione della CPS).

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'istante è pari all'importo di euro 37,50 (euro 2,50 *pro die* per 15 giorni di servizio CPS non richiesto).

La società Optima, inoltre, per i medesimi motivi, è tenuta, con riferimento alla domanda *sub ii*) a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato a titolo del servizio voce in modalità CPS sull'utenza n. 055 842xxxx, nonché il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, appare equo liquidare la somma di euro 100,00, da porre a carico dell'operatore Optima.

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 15 aprile 2020;

DELIBERA

In parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 14 febbraio 2018 dal Sig. xxxxx nei confronti di Optima Italia S.p.A., che detto operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:
 - a) dell'importo di euro 652,50 a titolo d'indennizzo per l'omessa attivazione dei servizi voce e ADSL nelle more del passaggio fra operatori;
 - b) dell'importo di euro 37,50 a titolo d'indennizzo per servizio CPS non richiesto;
 - c) della somma di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura;
- 2) alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa provvedendo allo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento al servizio di CPS sull'utenza a far data 26 luglio 2016, fino alla fine del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1), lettere a) e b), 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.

DELIBERAZIONE
n. 28 del 15 aprile 2020

E' 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