



**DELIBERAZIONE**  
**n. 2 del 29 gennaio 2020**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 231/17 xxx./  
Clouditalia Telecomunicazioni S.p.A.**

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>ALBERTO LAPENNA</b>	<i>Componente</i>
<b>ELETTRA PINZANI</b>	<i>Componente</i>
<b>MASSIMO SANDRELLI</b>	<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";

**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** GU14 n. 231 del giorno 18 aprile 2017 con cui la società 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 Clouditalia Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito, per brevità, Clouditalia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di

comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

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

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La società istante, titolare di un contratto *business* sull’utenza n. 055 8799xxx, con la società Clouditalia lamenta disservizi nella ricezione delle chiamate in entrata, nonché il malfunzionamento del servizio di POS.

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

- nell’aprile 2015 sottoscriveva un contratto con Clouditalia che prevedeva la portabilità del numero 055 8799xxx, il quale veniva attivato il 28 aprile 2016; in data 3 maggio 2016 constatava l’interruzione del servizio di fonia e di POS;

- a far data 6 maggio 2016, *“la linea telefonica ha ripreso a funzionare in uscita ma ricevendo solo da alcuni Gestori (per il mobile solo da Tim)”*;

- riceveva la comunicazione da Clouditalia, datata 11 maggio 2016, ad oggetto *“OLO2OLO - Attivazione Number Portability sulla numerazione 0558799xxx”*, con la quale gli veniva comunicato l’esito positivo dell’avvenuto passaggio della propria utenza dal precedente operatore;

- a seguito di numerose segnalazioni, il servizio di POS riprendeva a funzionare solo in data 11 maggio 2016; il servizio veniva ripristinato a seguito di un cambio degli apparecchi, in quanto quelli in possesso erano risultati incompatibili;

- il corretto funzionamento delle chiamate in entrata veniva ripristinato solo in data 22 settembre 2016, quando le linee rientravano in Telecom Italia S.p.A.

Nell’istanza GU14 parte istante ha ribadito che i disservizi suddetti, relativi alla discontinua ed irregolare erogazione del servizio, per quanto attiene le chiamate in entrata, non sono mai stati risolti dall’operatore Clouditalia, contrariamente a quanto affermato dal gestore in fase conciliativa.

In data 16 gennaio 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Clouditalia 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) *“lo storno di qualsiasi somma eventualmente vantata dalla controparte”*;
- ii) l’indennizzo di *“€ 600,00 per irregolare e discontinua erogazione del servizio”*;
- iii) l’indennizzo di *“€ 1.800,00 per mancata comunicazione del mancato impedimento, per non aver (...) mai comunicato quali erano le cause che impedivano un regolare funzionamento delle (...) linee e per non aver mai risolto il problema della mancata ricezione delle chiamate da Gestori diversi da Telecom Italia”*;
- iv) l’indennizzo di *“€ 160,00 per ritardo nell’attivazione del servizio”*.

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

La società Clouditalia, in data 18 maggio 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 dedotto che *“fin dal tentativo di conciliazione Clouditalia non ha mai negato che la xxx abbia subito alcuni disservizi durante il rapporto contrattuale. Quello che Clouditalia ha contestato è la durata di tali disservizi, in quanto essi sono durati molto meno rispetto a quello che sostiene l'istante”*.

Al riguardo l'operatore ha contestato *“che i problemi sarebbero iniziati il 03-05-2016 e si sarebbero prolungati almeno fino al giorno 22-09-2016, quando essa è rientrata in Telecom”*. Da parte sua la società Clouditalia ha riportato *“la reale cronologia dei fatti e le prove documentali che smentiscono quanto affermato da controparte”*, evidenziando quanto segue:

*1) Innanzitutto il contratto è stato sottoscritto in data 14-01-2016 (doc. 1), e non nell'aprile 2015 come erroneamente riportato dall'istante. Ad aprile 2016 il servizio era già attivo (doc. 2), prima fattura emessa il 06-05-2016) nel rispetto dei 90 gg previsti dalla Carta dei Servizi di Clouditalia per l'attivazione dei servizi. Quindi non vi è stato alcun ritardo nell'attivazione del servizio e nessuna indennità è dovuta all'istante.*

*2) In merito ai disservizi, si allega alla presente memoria il ticket n. 238506 (doc. 3), che ha tracciato tutto il guasto dal giorno dell'apertura 05-05-2016 ore 10:55, fino al giorno di chiusura guasto 12-05-2016 ore 10:39. Come si può vedere, i numeri telefonici 0558778xxx e 0558778xxx tramite number portability sono stati portati sulla rete Clouditalia il giorno 03-05-2016 (precedentemente erano con l'Operatore BT Italia). Il giorno 05 maggio l'utente segnala il problema che da alcuni Operatori mobili non si riusciva a contattare le suddette numerazioni. Per le chiamate dai numeri fissi il problema non sussisteva.*

*Come si può leggere nelle note del ticket, dopo una serie di verifiche e controlli congiunti con Telecom Italia, in data 12-05-2016 ore 10:39 la scrivente, in persona dell'addetta xxx, contatta al cellulare il Sig. xxx che conferma la risoluzione del guasto, autorizzando nel contempo la Sig.ra xxx a chiudere la segnalazione di guasto. I giorni di effettivo disservizio sono stati n. 8.*

*3) Vi è stato un secondo disservizio, segnalato dall'utente il 21-07-2016 ore 15:50, in cui la xxx lamentava un degrado durante le conversazioni telefoniche ed episodi di isolamento per le chiamate in ingresso. Per la parte dati del servizio non vi sono mai stati problemi.*

*A seguito della segnalazione del cliente, Clouditalia ha aperto il ticket n. 250539 (doc. 4), coinvolgendo nelle verifiche tecniche anche Telecom Italia. Il disservizio si è risolto il giorno 26-07-2016 ore 10:21, quando Telecom ha sistemato un problema presente sulla propria rete primaria. In questo secondo caso il disservizio è durato n. 6 giorni.*

*4) Per provare che il disservizio sarebbe durato fino a settembre 2016, l'istante produce una scheda di sostituzione dei POS, a suo dire datata 11-09-2016. Premesso che se i POS della xxx non erano compatibili con il nuovo servizio acquistato da Clouditalia "Start Impresa Mobile" ciò non può essere certo considerato un disservizio addebitabile alla scrivente, basta guardare un po' meglio la scheda di intervento per verificare che essa è datata 11-05-2016. Infatti l'incompatibilità dei POS è stata risolta subito, senza attendere quattro mesi come sostiene l'istante. Quindi nessun disagio neanche per il mancato utilizzo dei POS.*

*Da quel che precede si evince che, come già spiegato da Clouditalia in sede di tentativo di conciliazione, vi sono stati due disservizi, il primo a maggio 2016 (durato 8gg), e il secondo a luglio 2016 (durato 6gg), per un tot. di 14gg. Dopo luglio 2016 non risultano altre segnalazioni da parte dell'istante, che ha disdetto il servizio a fine settembre 2016.*

*Ma non solo, come si è visto i problemi non hanno coinvolto la totalità del servizio (voce+dati), ma esclusivamente la parte voce, che non poteva essere raggiunta da alcuni Operatori di telefonia mobile. Anche di questo il Corecom siamo certi terrà conto.*

*Ad oggi lo scaduto contabile della xxx ammonta ad € 423,45, come da fattura che si allega (doc. 5), e di cui Clouditalia richiede il pagamento anche in questa sede”.*

### **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.

Con riferimento alla domanda *sub iii*) d'indennizzo di “€ 1.800,00 (...), per non aver (...) mai comunicato quali erano le cause che impedivano un regolare funzionamento delle (...) linee” occorre osservare che, ai sensi delle “Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS), 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. In particolare, anche la richiesta di risarcimento danni, quale quella formulata dall'istante in questa sede, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, sarà essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte istante.

Ne deriva che tale richiesta deve essere riportata alla lamentata mancata erogazione del servizio di POS.

Al riguardo, deve evidenziarsi che la richiesta d'indennizzo per la mancata comunicazione dell'impedimento all'erogazione del servizio deve considerarsi assorbita dalla domanda volta ad ottenere l'indennizzo per il malfunzionamento del servizio medesimo.

Nel merito:

#### Sul ritardo dell'attivazione del servizio sull'utenza n. 055 8799xxx.

Parte istante ha lamentato la ritardata attivazione dei servizi in relazione all'utenza n. 055 8799xxx. Nello specifico, ha allegato una comunicazione dell'11 maggio 2016 proveniente dall'operatore Clouditalia, che gli confermava l'attivazione dell'utenza n. 055 8799xxx oggetto di NP (*number portability pura*) dal precedente operatore. Da parte sua, l'operatore nella memoria ha evidenziato che non vi è stato ritardo nell'attivazione dei servizi, atteso che l'attivazione era già stata completata “a fine aprile 2016” e che la prima fattura è stata emessa il 6 maggio 2016.

La domanda d'indennizzo *sub iv*) per il ritardo dell'attivazione del servizio sull'utenza n. 055 8799xxx può essere accolta nei termini di seguito esposti.

In via preliminare, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non

imputabile ex art. 1218 codice civile, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Nel merito, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di attivazione della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

Nel caso di specie, a fronte della doglianza della società istante relativamente alla ritardata attivazione dell'utenza *de qua*, l'operatore non ha allegato documentazione idonea a mostrare che la portabilità di detto numero fosse avvenuta a fine aprile come dichiarato in memoria. Né l'operatore ha dato atto di aver comunicato a parte istante i motivi di detto ritardo. La società Clouditalia si è limitata a rappresentare che *"i numeri telefonici 0558778xxx e 0558778xxx tramite number portability sono stati portati sulla rete Clouditalia il giorno 03-05-2016 (precedentemente erano con l'Operatore BT Italia)"*. Nulla ha specificato in merito all'utenza oggetto della controversia (n. 055 8799xxx).

Pertanto, per quanto sopra esposto, in assenza di documentazione probatoria agli atti, si ritiene che, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, la responsabilità in ordine alla ritardata attivazione del servizio sull'utenza n. 055 8799xxx e ai connessi oneri informativi sia da ascrivere all'operatore Clouditalia e che, perciò, 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, che al comma 3 dell'Allegato A, alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS stabilisce, in caso di ritardata / mancata attivazione del servizio, che gli importi previsti al comma 1 dello stesso articolo, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di disservizio, *"siano ridotti ad un quinto, quando riguardano procedure per il cambio di operatore"*. Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura *business* delle utenze telefoniche interessate dal disservizio. Deve considerarsi al riguardo che l'utenza in oggetto è rimasta attiva con il precedente operatore.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del 15 aprile 2016, detratto il tempo utile di 90 giorni indicato dalla *"Carta dei Servizi"* dell'operatore Clouditalia quale termine per l'attivazione del servizio a partire dalla sottoscrizione del contratto (14 gennaio 2016), e il *dies ad quem* nel giorno dell'11 maggio 2016 (data della comunicazione ricevuta dall'operatore in merito all'avvenuto passaggio dell'utenza n. 055 8799xxx su rete Clouditalia).

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'istante, per la ritardata attivazione dell'utenza n. 055 8799xxx, a seguito di procedura di migrazione, l'importo è pari a un totale di euro 78,00 (euro 3,00 *pro die* per n. 26 giorni di ritardo).

Sulla discontinua erogazione del servizio voce sull'utenza n. 055 8799xxx.

Parte istante ha lamentato la parziale ricezione del servizio voce, laddove l'operatore ha dedotto la risoluzione del guasto segnalato dall'utente in data 5 maggio 2016, ammettendo che *"i giorni di effettivo disservizio sono stati n. 8"*.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte. Al riguardo deve essere precisato che la domanda *sub iii)* volta ad ottenere l'indennizzo *"per non aver mai risolto il problema della mancata ricezione delle chiamate da Gestori diversi da Telecom Italia"* deve ricompresa



**DELIBERAZIONE**  
**n. 2 del 29 gennaio 2020**

nella richiesta *sub ii*) d'indennizzo “*per irregolare e discontinua erogazione del servizio*”, atteso che l'utente non lamenta ulteriori disservizi riconducibili alla fattispecie della discontinuità del servizio.

*In primis* si richiama il sopracitato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione.

Nel caso di specie, parte istante ha lamentato la parziale fruizione del servizio di ricezione delle chiamate in entrata sull'utenza n. 055 8799xxx. L'operatore ha depositato la documentazione attestante i *ticket* concernenti la risoluzione del guasto, allegando gli *screenshot* estratti dalla propria gestione aziendale, dai quali si evincerebbe l'avvenuta chiusura della segnalazione suddetta (in relazione alle utenze n. 055 8778xxx e 055 8778xxx non oggetto del presente procedimento). A fronte delle ribadite doglianze dell'istante circa la mancata risoluzione del guasto inerente l'utenza n. 055 8799xxx, l'operatore avrebbe dovuto produrre prova della continuità nell'erogazione del servizio voce fornito all'istante. In altri termini, avrebbe dovuto provare di aver risolto il guasto mediante produzione del dettaglio del traffico, attestante la corretta ricezione da parte dell'utente di tutte le chiamate in entrata per l'utenza oggetto di doglianza.

In relazione a tanto, in accoglimento delle richieste *sub ii*) e *sub iii*), la società Clouditalia è tenuta a corrispondere l'indennizzo secondo quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 5, comma 2, e 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, per un importo pari a euro 675,00, calcolati nella misura di 5,00 euro al giorno per 135 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dall'11 maggio 2016 (data del passaggio dell'utenza *de qua* sulla rete dell'operatore Clouditalia) e il *dies a quem* nel 22 settembre 2016 (data del termine del disservizio per il passaggio ad altro operatore).

Viceversa non può trovare accoglimento la domanda di storno/rimborso dell'istante *sub i*) in riferimento al periodo di malfunzionamento parziale suddetto, in quanto la parte istante ha comunque usufruito dei servizi sia pure con discontinuità (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 67/15/CIR e n. 1/18/CIR).

Sull'interruzione del servizio di POS.

L'utente ha lamentato la mancata fruizione del POS, evidenziando che solo dopo molteplici segnalazioni al gestore, ha appurato che il guasto dipendeva dagli apparecchi in uso. Al riguardo, da parte sua, la società Clouditalia ha evidenziato “*che se i POS della Nuovacar non erano compatibili con il nuovo servizio acquistato da Clouditalia "Start Impresa Mobile" ciò non può essere certo considerato un disservizio addebitabile alla scrivente*”.

La domanda d'indennizzo per la mancata fruizione del servizio di POS di cui al punto *iii*), non merita accoglimento atteso che, per stessa ammissione di parte istante, il malfunzionamento dipendeva da apparecchi di proprietà. Non risultano, inoltre, agli atti reclami dell'utente rivolti al gestore sulla richiesta di controllo dei POS in uso e non risulta provato il mancato intervento al riguardo. Tanto meno risultano agli atti responsabilità contrattuali dell'operatore in relazione alla fornitura e manutenzione degli apparecchi adibiti a POS.

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.

**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 29 gennaio 2020;

**DELIBERA**

in parziale l'accoglimento dell'istanza presentata in data 18 aprile 2017 dalla società xxxx nei confronti dell'operatore Cloudditalia Telecomunicazioni S.p.A., che detto operatore provveda:

1) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a) euro 78,00 ai sensi dell'art. 3, comma 3, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, in relazione all'utenza n. 055 8799xxx;
- b) euro 675,00 art. 5, comma 2, in combinato disposto con art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS,
- c) euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo di cui al precedente punto 1), lettera a) e 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'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*