

DELIBERA N. 022/14/CRL/UD del 16 aprile 2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

████████████████████ / BT ITALIA ██████████

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 16 aprile 2014;

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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 24.12.2012, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/715/2012, con cui la ██████████ (di seguito, per brevità, la ██████████) ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società BT ITALIA ██████████ (di seguito, per brevità, "BT");

VISTA la nota del 15.1.2013 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione

della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

VISTE le note difensive ed i documenti tempestivamente depositati dalle parti;

UDITE le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

1.a. L'istante, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso lamentando la cessazione del servizio fax, attestato sulla linea 06 xxxxx921; di non aver mai ottenuto risposta ai reclami svolti sia telefonicamente che per iscritto e di aver saputo solo in sede di esperimento del tentativo di conciliazione che l'utenza era passata nella gestione di altro operatore; nonostante ciò BT aveva continuato ad emettere fatture, persino successive alla stessa udienza di conciliazione del 4.10.2012, ingenerando nell'utente la convinzione di essere ancora cliente per la linea oggetto di controversia. Richiedeva pertanto, oltre al rimborso delle fatture regolarmente pagate, di essere indennizzato: 1) per cessazione del servizio; 2) per omissione degli oneri informativi; 3) per mancata risposta ai reclami; 4) per spese di procedura; richiedeva inoltre un risarcimento del danno non inferiore ad Euro 20.000,00.

1.b. Con memoria esplicativa l'utente precisava che il blocco del servizio si era verificato a far data dal 5 gennaio 2012 e che il Servizio Clienti di BT aveva assicurato un rapido intervento, mai avvenuto, come privi di esito sono rimasti i successivi reclami; seguivano reclami scritti del 9.2.2012 e del 3.5.2013 a fronte dei quali il gestore restava inerte; il 28 maggio 2012 il servizio veniva ripristinato, ma il 20.6.2012 perdeva la funzionalità del traffico entrante ed il successivo 10.7.2012 anche quella del traffico in uscita; il servizio non veniva più ripristinato nonostante un altro reclamo del 29.6.2012. Precisava che il gestore non aveva mai provveduto a rimborsare le fatture pagate per il servizio cessato e ricalificava così gli indennizzi richiesti: 1) Euro 2.160,00 per la sospensione totale del servizio dal 5.1.2012 al 28.5.2012; 2) Euro 200,00 per il parziale funzionamento del servizio dal 20.6.2012 al 10.7.2012; 3) Euro 3.150,00 per la sospensione totale del servizio dal 10.7.2012 alla data di deposito delle memorie; 4) Euro 300,00 per la mancata risposta ai reclami; 5) Euro 300,00 quale rimborso spese di procedura. Chiedeva inoltre il rimborso di quanto pagato sulla fatturazione BT pari a 629,62.

1.c. Con memoria difensiva BT eccepeva l'esistenza sull'utenza *de qua* di una controversia in attesa di definizione avente ad oggetto il mancato rilascio della stessa linea fax da parte di BT a seguito di richiesta di migrazione ad altro operatore (nella fattispecie, Fastweb); che a fronte di procedimento d'urgenza instaurato presso il Corecom, BT aveva proceduto al rilascio dell'utenza 06xxxxx921 tramite NP PURA espletata in data 26.1.2012, giusta schermata Pegaso Ull depositata in atti; di non aver registrato segnalazioni di guasto nel periodo contestato e di aver riscontrato il reclamo dell'8.2.2012, del quale depositava copia. Infine confermava l'impegno annunciato in udienza di conciliazione ad emettere nota di credito a storno dei canoni fatturati a partire dal 26.1.2012.

1.d. All'udienza di discussione ex art. 16 Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS del 27.3.2013, l'istante chiedeva un rinvio "*per verificare lo stato attuale dell'utenza e l'operatore con il quale risulta attualmente in gestione*"; alla successiva udienza del 27.6.2013, le parti si riportavano ciascuno ai propri scritti difensivi ed il Legale Istruttore, dato atto dell'impossibilità di raggiungere un accordo, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

2. Motivi della decisione.

A. Sul rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza proposta dall'utente soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Pertanto la domanda di risarcimento svolta dall'istante per i danni subiti non può essere ammessa in aggiunta alle già esplicitate richieste di indennizzo.

L'eccezione svolta dal gestore in ordine alla pendenza (al tempo delle memorie, ma oggi definita) di altro procedimento avente ad oggetto il mancato rilascio di quella stessa linea fax di cui qui si controverte, ad altro operatore, non può essere accolta nel senso dell'improcedibilità dell'istanza in quanto il caso di cui oggi ci si occupa riguarda eventi successivi occorsi sulla predetta linea; tuttavia l'accertamento dei fatti cristallizzato con il provvedimento decisorio di cui si dirà *infra* rileva al fine di delimitare l'oggetto della controversia ed a chiarirne talune circostanze di fatto.

B. Nel merito.

2.a. Sulla cessazione del servizio fax .

La controversia verte sulla mancato funzionamento, a partire dal gennaio 2012, del servizio fax attestato sulla linea 06 xxxxx921 di cui al contratto Vip Ull 7 Mega stipulato tra l'utente e BT il 29.4.2009.

Riveste un ruolo dirimente per accertare le responsabilità di BT, lo stato della linea, ovvero la materiale gestione della stessa da parte del gestore, al momento del verificarsi del disservizio, nonché del suo perdurare.

BT ha eccepito l'esistenza di una controversia già pendente con l'utente, nonché con l'operatore Fastweb, avente ad oggetto proprio la mancata migrazione della linea 06 xxxxx921 verso Fastweb ed in ragione della quale era stato attivato un procedimento d'urgenza nei confronti di BT affinché rilasciasse la numerazione; a riscontro dell'ordine, BT aveva provveduto mediante procedura di NP PURA cessando conseguentemente la linea, il 26.1.2012. A partire da quella data il disservizio lamentato non poteva essere alla stessa imputabile in quanto la numerazione era attiva su rete di altro OLO al quale andava ricondotta pertanto ogni responsabilità nella gestione della funzionalità del servizio. Allegava a riprova la schermata Pegaso ULL, recante evidenza di un ordine di cessazione della linea rifiutato dal Donor il 24.6.2011 ed un successivo ordine di cessazione espletato il 26.1.2012.

In considerazione della difesa svolta da BT e della parziale pertinenza dell'eccezione svolta rispetto ai fatti di causa, è necessaria una breve digressione sullo svolgimento della vicenda, come accertata con la delibera n.43/13/CRL di definizione della controversia Lazio/D/741/2011, instaurata dall'odierno istante nei confronti degli operatori BT e Fastweb ed avente ad oggetto il

mancato espletamento della portabilità per la sola linea fax n. 06 xxxxx921, a fronte del contratto stipulato con Fastweb il 25.3.2010 per l'importazione di due linee.

Per la migrazione OLO2OLO delle linee 06xxxxxx256 e 06xxxxxx921 così avviata infatti, le risultanze documentali delle schermate di dialogo certificate tra operatori, incluse quelle del sistema Pitagora fornite da Telecom Italia in veste di ente proprietario della rete, hanno evidenziato un'attivazione standard NPG per la sola linea 06 xxxxxx256 in data 25.5.2010, mentre la linea 06 xxxxxx921 non era stata mai importata per bocciatura da parte dell'operatore notificato. Questo lo stato della procedura all'epoca delle memorie difensive prodotte dalle parti. Per il ritardo nell'espletamento della portabilità e per il mancato assolvimento degli oneri informativi verso l'utente in merito al fallimento dell'importazione della linea fax 06xxxxxx921, l'utente è stato indennizzato mediante condanna di Fastweb (operatore Recipient); dalla contestata fatturazione BT emessa successivamente alla migrazione del 25.5.2010, sono state altresì rimborsate all'utente le sole somme addebitate relative alla linea migrata, perché prive di causa.

Ciò premesso, i fatti di cui oggi si controverte riguardano la lamentata cessazione del servizio fax intorno alla metà di gennaio 2012 secondo dell'utente mentre per il gestore il 26 gennaio 2012, come provato documentalmente con schermata di espletamento di NP pura (procedura ex del. n.35/10/CIR, attuata in caso di trasferimento della numerazione senza associazione alla risorsa di accesso) ed a causa della quale risulta un ordine di cessazione linea sui sistemi BT.

La pretesa dell'utente è fondata nei limiti e sotto i profili di seguito individuati.

Come noto, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, secondo la 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, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), 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 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Gli operatori telefonici devono inoltre fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle predette difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione.

Dalla documentazione in atti risulta provata da BT la circostanza di fatto di non detenzione materiale della linea a partire dalla data di cessazione del 26.1.2012 e pertanto la non riconducibilità del mancato funzionamento del servizio alla sfera d'azione del gestore a partire da quella data in poi, ma soprattutto con riferimento ai successivi, distinti episodi riferiti dall'utente

stesso di ripristino del servizio e di nuova parziale, e poi totale, interruzione dello stesso nel maggio-luglio 2012, a notevole distanza di tempo dalla cessazione della linea avvenuta a fine gennaio.

Tuttavia la condotta di BT risulta comunque censurabile per il disservizio arrecato all'utente a causa dell'avvio non preavvisato e non richiesto della procedura, per così dire "forzosa", di trasferimento dell'utenza mediante NP pura che ha portato alla cessazione della linea, procedura attivata a distanza di un notevolissimo arco di tempo dall'originaria richiesta di portabilità (per il fallimento della quale è stato già condannato il Recipient Fastweb nella controversia precedentemente instaurata) e causata presumibilmente dai precedenti tentativi bocciati dall'operatore notificato che avrebbero indotto BT in qualità di Donating a rinunciare a trasferire la risorsa aggregata di accesso, in favore della sola numerazione. Trasferita infatti la sola linea voce a maggio 2010, è del tutto ragionevole che l'utente ritenesse di essere ancora cliente BT per la linea fax, anche se contro la sua volontà, e questo anche dopo la cessazione del gennaio 2012, non avendo alcuna notizia diversa in merito allo status della linea.

Deduce BT a sua difesa che la procedura si è imposta in forza di un ordine di rilascio della numerazione emanato dal Corecom a seguito di attivazione da parte dell'utente di procedimento ex art.5 del Regolamento. La circostanza non esime il gestore da responsabilità nei confronti del proprio cliente.

Infatti risultano agli atti del Corecom, due procedimenti d'urgenza riferiti alle utenze fisse dell'istante, anche instaurati nel corso del precedente procedimento definitivo, e, segnatamente: il n. U/346/11 del 5.5.11 cui è seguito il P.T. del 11.5.2011 per il rilascio della predetta utenza, non riscontrato da BT e il n. 5206/12 del 24.9.2012 con identica richiesta, al quale in pari data BT ha risposto di aver provveduto a cessare la linea già a far data dal 26.1.2012 (comunicazione in atti). Dalla schermata Pegaso fornita, risulta una prima richiesta di cessazione del 26.6.2011 "*Rifiutata dal Donor*" ed un secondo ordine del 26.1.2012, inserito dopo circa sette mesi quindi, andato a buon fine e riconducibile a quello dedotto dal gestore. Si deve pertanto ritenere che il primo ordine sia riconducibile all'ordine impartito dal Corecom, per quanto con molto ritardo rispetto ai tempi imposti dal P.T.; il secondo ordine invece, inserito dopo sette mesi dal primo, lo rende difficilmente riconducibile all'ottemperanza del provvedimento temporaneo e tantomeno alla volontà di esaudire la richiesta originaria dell'utente di passare a Fastweb (di due anni prima), se non accompagnato da un'adeguata informativa su un nuovo avvio della procedura, con modalità tecniche diverse e soprattutto senza un previo accertamento circa la perdurante volontà dell'utente di voler trasferire la linea..

L'utente deduce di aver saputo del passaggio della linea ad altro OLO solo in sede di udienza di conciliazione del 4.10.2012, non avendo ricevuto mai risposta ai vari reclami inoltrati; risulta tuttavia prodotta con le memorie del gestore la risposta da questo fornita all'utente il 6.3.2012, con la quale comunicava appunto l'avvenuta migrazione ad altro operatore a far data dal 26.1.2012 con l'invito a rivolgersi al nuovo operatore. L'utente non ha contestato tale risposta con repliche, né ha eccepito alcunché sulle memorie difensive del gestore nelle due udienze di discussione nemmeno dopo il rinvio, allorquando le parti si sono riportate ciascuna ai propri scritti.

La condotta di BT è pertanto censurabile sotto il duplice profilo della responsabilità per l'interruzione del servizio dovuta alla cessazione non preavvisata della linea il 26.1.2012 fino a successiva riattivazione del servizio il 28.5.2012, nonché per il mancato assolvimento nei confronti del proprio cliente degli oneri informativi sui tempi di realizzazione dell'intervento di

number portability -o degli eventuali impedimenti occorsi fino al suo perfezionamento- calcolata dall'ultima, reiterata volontà espressa dall'utente di migrare ad altro gestore la linea fax, concretizzatasi con il P.T. dell'11.5.2011, fino alla risposta al reclamo del 6.3.2012. E così spetta all'utente l'indennizzo previsto ai sensi dell'art. 5.1 richiamato dall'art.6.2 e dell'art.12, comma 2 dell'Allegato A alla Delibera Indennizzi, pari ad Euro 1.230,00; per quanto concerne il mancato assolvimento degli oneri informativi, considerato dies a quo il 16.5.2011 (5 gg lavorativi dopo l'11 maggio 2011, data del provvedimento temporaneo Corecom) e dies ad quem il 3 marzo 2012, data dell'incontestata risposta al reclamo, spetta all'utente un indennizzo ai sensi dell'art.3, commi 2 e 3, nonché 12, comma 2 per un totale di euro 876,00.

2.d. Sulla mancata risposta ai reclami.

L'utente ha depositato e provato di avere inoltrato reclami scritti a BT il 9.2.2012, il 3.5.2012 e il 29.6.2012.

La domanda dell'utente è infondata e va pertanto rigettata.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera) secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (30 giorni ai sensi della Carta Servizi BT) e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

La mancata o ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'utente una *mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore*, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo, anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP e della Carta Servizi.

BT ha depositato la nota del dell' 8.3.2012, non contestata dall'utente, in risposta al reclamo del 9.2.2012 fornita entro il termine previsto dalla Carta Servizi.

Ai successivi reclami, reiterativi del primo, il gestore non aveva più obbligo di rispondere, avendo già comunicato l'8.3.2012, di non avere più la gestione materiale della linea e pertanto di rivolgersi al nuovo operatore.

4 Sul rimborso della fatturazione

L'utente ha richiesto il rimborso di quanto fatturato da BT nel periodo 7.2.2012 - 7.12.2012, depositando le relative fatture, per quanto non nella versione integrale; risultando tuttavia le stesse comprensive anche dei canoni relativi alla linea voce precedentemente migrata ed altrettanto privi di causa, se ne può disporre l'integrale rimborso a carico del gestore il quale peraltro aveva già assunto spontaneamente l'impegno di stornare tutti i canoni fatturati dal 26.1.2012 in poi, emettendo relativa nota di credito sia in sede di udienza di conciliazione che nelle memorie difensive. Non risulta tuttavia disposto alcuno storno né corresponsione materiale di quanto versato e non dovuto.

L'utente dal canto suo, non ha prodotto evidenza alcuna dei pagamenti effettuati, che tuttavia si possono presumere essere stati conformi a quelli già depositati mediante estratto conto in sede di controversia Lazio/D/741/2011 decisa con Delibera n. 43/13/CRL, non risultando dalle fatture oggetto di questo procedimento alcuna variazione nella modalità di pagamento.

Si riconosce pertanto il diritto dell'utente al rimborso della somma complessiva di Euro 616,82

risultante a partire dalla prima fattura depositata n. A2012-90908 (al netto dello storno già effettuato per quota parte con la delibera citata n.43/13/CRL) sino alla fattura A2012-702628, previa esibizione al gestore della prova dei pagamenti effettuati.

3. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda proposta da [REDACTED] sia da accogliere nei limiti di cui in motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 100,00, quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata da [REDACTED] in data 24.12.2012.

La società BT ITALIA [REDACTED] è tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) € 1.230,00 = (mille duecentotrenta/00=) a titolo di indennizzo per la cessazione del servizio, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b) € 876,00 = (ottocentosettantasei=) a titolo di indennizzo per omessi oneri informativi sull'avanzamento della procedura di portabilità, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- c) € 616,82 = (seicentosedici/82) a titolo di rimborso, oltre interessi legali a decorrere dalla data dei pagamenti, previa esibizione delle ricevute dei pagamenti;

d) € 100,00= (cento/00) a titolo di spese di procedura.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 16 aprile 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Il Dirigente

Antonio Calicchia