

**DELIBERA DL/062/14/CRL/UD del 29 maggio 2014**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**M. D. F. / VODAFONE OMNITEL [REDACTED] / TISCALI [REDACTED]**

**IL CORECOM LAZIO**

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 29 maggio 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 18 marzo 2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/126/2013, con cui la sig.ra M. D. F. ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Vodafone Omnitel [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Vodafone") e con la società Tiscali [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Tiscali");

VISTA la nota del 27 marzo 2013 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, ed all' operatore Telecom Italia S.p.a. (di seguito, per brevità, "Telecom") ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 15 aprile 2013 con la quale Tiscali ha presentato la memoria difensiva;

VISTA la nota del 16 aprile 2013, con la quale Vodafone ha presentato la memoria difensiva;

VISTA la nota del 7 maggio 2013, con la quale l'istante ha presentato la memoria di replica;

UDITI l'istante e Tiscali all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

a) L'utente ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- in data 29 settembre 2012, l'istante sottoscriveva con Vodafone un contratto "Vodafone Station a Euro 39,00 mensili" per la migrazione da Tiscali della linea fissa, con richiesta di portabilità della numerazione;
- dal 6 dicembre 2012 i servizi voce e ADSL sono stati interrotti;
- a nulla sono valsi i numerosi reclami ai due operatori;
- il 17 gennaio 2013 veniva emesso dal Corecom un provvedimento temporaneo nei confronti di Vodafone per l'immediata attivazione della linea;
- nonostante il provvedimento, Vodafone non provvedeva all'attivazione;
- con istanza di conciliazione nei confronti di Vodafone e Tiscali, l'utente chiedeva un indennizzo per la mancata fornitura del servizio e per l'interruzione senza preavviso dell'utenza, il rilascio della linea da parte di Tiscali e l'attivazione con Vodafone, con portabilità del numero;
- all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente chiedeva un indennizzo di Euro 1.500,00, oltre lo storno delle fatture Tiscali e lo storno dei costi di disattivazione di Vodafone. Gli operatori non accoglievano la proposta e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- il 12 marzo 2013, l'istante sottoscriveva un nuovo contratto con altro operatore e con attribuzione di un diverso numero telefonico;
- con l'istanza di definizione, l'istante reiterava la domanda di indennizzo, e chiedeva lo storno delle fatture di Tiscali e dei costi di disattivazione eventualmente vantati dai due operatori, nonché il non addebito delle spese per i modem Tiscali e Vodafone;
- con memoria del 16 aprile 2013, Vodafone eccepiva in via preliminare l'inammissibilità della domanda di indennizzo, perché generica, mancando una specifica imputazione alle norme violate. Nel merito, contestava qualsivoglia responsabilità, evidenziando che, a seguito della sottoscrizione del contratto, il 3 dicembre 2012 era stato regolarmente importato il link ma l'importazione del DN (numerazione) associato non si era perfezionata. Relativamente al DN associato, aveva ricevuto una serie di KO con causale "DN non associato all'accesso da migrare"

e un KO con causale "Cliente in cessazione o già cessato". A seguito dell'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, aveva aperto il case n. 46633 per la risoluzione del problema, conclusosi con l'effettiva importazione del DN associato, posto nella disponibilità dell'utente. L'11 marzo 2013 l'operatore aveva informato l'istante della disponibilità del numero, ma questi aveva dichiarato di aver richiesto l'attivazione di una nuova linea a Telecom. Dichiarava infine di aver stornato ogni addebito;

- con memoria del 15 aprile 2013, Tiscali precisava di aver ricevuto il 31 ottobre 2012 la richiesta di migrazione da Vodafone e di aver riscontrato positivamente la Fase 2. La Fase 3 era stata espletata positivamente il 4 dicembre 2012 con il passaggio dei servizi voce e adsl e delle due linee (una nativa Telecom e una nativa Tiscali) sulla rete Vodafone. Nessuna responsabilità era pertanto imputabile a Tiscali che aveva assolto a quanto di sua competenza nel processo di migrazione in Fase 2. Il 5 dicembre 2012, Tiscali aveva proceduto alla cessazione del servizio sui propri sistemi. Precisava infine di aver stornato la fattura riferita al periodo 1 dicembre 2012-31 gennaio 2013 e che stava provvedendo allo storno del contributo di disattivazione, a chiusura definitiva di ogni posizione debitoria;
- con memoria di replica del 7 maggio 2013, l'istante contestava l'eccepcionata genericità della domanda e precisava che, quando Vodafone le comunicò di aver recuperato il suo vecchio numero, Telecom le aveva già attribuito il nuovo numero;
- all'udienza di discussione Vodafone non compariva. L'utente accettava l'indennizzo offerto da Tiscali di Euro 100,00, transigendo così con l'operatore la controversia e gli atti venivano rimessi al collegio per la decisione nei confronti del solo operatore Vodafone.

## **2. Motivi della decisione.**

### **2.1. Osservazioni in rito.**

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

Viene dichiarata cessata la materia del contendere con l'operatore Tiscali per l'intervenuta transazione.

Viene rigettata l'eccezione sollevata dall'operatore di inammissibilità delle domande e delle richieste di indennizzo per la mancata indicazione delle norme presuntivamente violate e dei parametri di calcolo, perché infondata.

Nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, infatti, seppure l'utente non precisa le specifiche norme dalla violazione delle quali discenderebbe il suo diritto all'indennizzo, l'istanza non può per questo dichiararsi inammissibile. Laddove sia stata sufficientemente illustrata e descritta la presunta condotta inadempiente dell'operatore, spetta infatti all'Autorità l'inquadramento della fattispecie e l'individuazione delle eventuali norme violate e degli eventuali indennizzi dovuti.

## **2.2. Nel merito.**

### **Sulla migrazione**

La controversia verte sulla migrazione dall'operatore Tiscali all'operatore Vodafone di una utenza di linea fissa, con interruzione dei servizi.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere alla valutazione di merito della condotta tenuta da Vodafone una sintetica descrizione del quadro normativo e regolamentare in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziando gli aspetti di maggior rilievo in un'ottica di tutela del consumatore.

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, la promozione della concorrenza, 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, vietando vincoli temporali o ritardi, e senza spese non giustificate da costi dell'operatore.

In particolare, assume rilevanza al riguardo 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 seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'AGCOM, avviata con la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, recante *“Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso”*, che prevede misure *“a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3 della legge 2 aprile 2007 n. 40”*.

Specificamente, la delibera 274/07/CONS introduce una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In particolare, l'articolo 17 detta alcuni principi di carattere generale relativi alle procedure di migrazione/attivazione, stabilendo al comma 2 che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale e al comma 12 che le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri operatori e che non sono ammesse causali generiche che non individuino l'effettivo problema riscontrato. Tale disposizione ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*, secondo cui i tempi di attivazione, e correlativamente di disattivazione, del servizio, costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo del contratto sottoscritto fra utente e operatore (cfr. articolo 70, comma 1, lettera b). A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso

prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, indicata dal *recipient* (c.d. D.A.C. data di attesa consegna) in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente.

A seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'AGCOM, in cui assumono rilievo: la delibera n. 68/08/CIR (*Disposizioni in merito alla capacità giornaliera di evasione delle richieste di migrazione ai sensi della delibera n. 274/07/CONS*); la delibera n. 1/09/CIR, che ha diffidato gli operatori di rete fissa ad adempiere alle previste disposizioni normative in materia di migrazione; la delibera n.23/09/CIR (*Disposizioni attuative delle procedure di cui alla delibera 274/07/CONS in merito alla fornitura del codice di migrazione da parte degli operatori di rete fissa*); la delibera n. 41/09/CIR (*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*) che ha modificato l'art. 18 della delibera 274/07/CONS, riducendo, tra l'altro, a 10 giorni a far data dal 1 novembre 2009 e a 5 giorni a far data dal 1 marzo 2010 i termini per la trasmissione da parte del Recipient alla divisione rete di TI della richiesta di migrazione; la delibera n.52/09/CIR (*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto*); la circolare 26 febbraio 2010 (*Misure attuative relative alle procedure di cui alla delibera n. 52/09/CIR*), con cui sono state portate a conoscenza di tutti gli operatori le specifiche tecniche concordate e definite nel rispetto di quanto previsto dalla delibera n. 274/07/CONS e sono state fornite le linee guida da adottare nelle procedure di attivazione e migrazione per il "periodo transitorio" successivo al 1 marzo 2010.

Per quanto riguarda la c.d. procedura "OLO2OLO" (quelle in cui un consumatore intenda trasferire la propria utenza da un operatore *donating* "OLO" - vale a dire, diverso da Telecom - ad un altro "OLO"), disciplinata dalla delibera 274/07/CONS e dalle successive integrazioni e modifiche, l'AGCOM ha previsto che la relativa attivazione sia effettuata a cura dell'utente, che, allo scopo, può contattare il suo nuovo operatore *recipient* oppure il proprio *donating*. Va tuttavia sottolineato che il ruolo assegnato all'utente all'interno di tale procedura si esaurisce nella fase di avvio della stessa, di talché il buon esito di quest'ultima dipende in misura pressoché esclusiva dai suddetti operatori recipient e donating (oltre che, in misura minore, da Telecom), cui sono rimesse tutte le verifiche e gli adempimenti tecnici necessari. L'art. 18 della delibera conferisce infatti un ruolo fondamentale agli operatori *donating* e *recipient*, dal cui comportamento diligente dipende, in concreto, l'effetto utile del diritto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/07.

Ne consegue che, com'è possibile evincere dal quadro normativo e regolamentare in precedenza richiamato, in assenza di un comportamento pienamente diligente e collaborativo da parte di tali soggetti, il compimento della procedura di migrazione secondo la volontà dell'utente può risultare compromesso e il relativo diritto vanificato.

Sinteticamente, la procedura di migrazione si articola in tre fasi: Fase 1: Richiesta del cliente; Fase 2: Comunicazione preventiva; Fase 3: Provisioning tecnico.

Nella Fase 1 il cliente aderisce all'offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il Recipient verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice. Nella Fase 2 il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il Donating effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient. Nei casi specificati dalla Normativa può

inviare, entro i 5 giorni, un KO. Tali Causali di scarto sono definite nell'allegato 5 all'Accordo Quadro. Nella Fase 3 ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, il Recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare un KO.

Gli operatori *recipient* e *donating* possono interrompere la migrazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all'articolo 17, comma 12, della medesima delibera 274/07/CONS.

Da quanto precede è possibile inferire l'esistenza di una speciale responsabilità degli operatori, funzionale al buon esito delle procedure di migrazione e posta a garanzia del diritto a migrare degli utenti. In concreto, tale responsabilità si traduce nell'adozione di uno *standard* di diligenza rafforzato, da cui discende la necessità di implementare misure e cautele idonee a garantire che il *favor* espresso dal legislatore nei confronti del diritto di migrazione non si traduca in una mera petizione di principio.

Nella fattispecie, deve innanzitutto premettersi che Vodafone, nonostante richiesto con la lettera di avvio del procedimento, non ha prodotto alcuna documentazione probatoria in ordine all'attività svolta nella sua veste di operatore Recipient nella procedura di migrazione, non potendosi ritenere validi elementi di prova le mere riproduzioni delle schermate dei sistemi informatici inserite nel corpo della memoria difensiva. Deve altresì evidenziarsi che Telecom non ha prodotto quanto richiesto a fini istruttori.

La decisione si fonda pertanto sugli unici validi documenti in atti forniti dall'operatore Tiscali (schermate dei sistemi informatici), dai quali risulta che alla richiesta di migrazione inoltrata dal Recipient Vodafone (codice OPI) il 31.10.12, Tiscali, nella sua qualità di operatore Donating, diede un formale OK. Risulta inoltre che la migrazione venne espletata il 3 dicembre 2012 (schermata Pride) e che Tiscali di conseguenza cessò i servizi sui propri sistemi il 5 dicembre 2012.

Anche Vodafone riconosce che il 3 dicembre 2012 il link è stato regolarmente importato, salvo dichiarare poi che l'importazione del DN associato non si perfezionò per una serie di KO ricevuti. Tale dichiarazione, oltre a non essere supportata, come già detto, da validi elementi probatori, viene smentita dalla risoluzione della problematica successiva all'udienza di conciliazione, avvenuta l'11 marzo 2013, senza interventi esterni.

E' principio generale, consolidato in giurisprudenza, quello secondo cui gli operatori telefonici devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, 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 a 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.

Stante il mancato assolvimento dell'onere probatorio a suo carico, non essendo stata provata neppure la "causa non imputabile" che, ex art. 1218 c.c., farebbe venir meno la responsabilità per l'inadempimento, né altre cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal

contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi, sussiste la responsabilità di Vodafone ex artt. 1176 c.c. per non avere adempiuto la propria obbligazione con la diligenza richiesta dalla natura dell'attività esercitata ed ex art. 1218 c.c. per il ritardo nell'adempimento, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo per l'omessa portabilità e per l'interruzione dei servizi conseguente.

Per l'omessa migrazione con portabilità del numero (detratti trenta giorni utili per il completamento della procedura), ai sensi del combinato disposto degli articoli 2, e 6.1 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, si riconosce all'istante un indennizzo complessivo di Euro 665,00 (per il periodo dal 29 ottobre 2012 all'11 marzo 2013).

L'istante ha lamentato inoltre l'interruzione dei servizi dal 6 dicembre 2012, circostanza provata anche da Tiscali che, a seguito dell'importazione del link andata a buon fine, ha effettivamente cessato i servizi all'utente. Attesa la responsabilità di Vodafone per la mancata migrazione, si ritiene che lo stesso operatore sia responsabile anche dell'interruzione dei servizi, verificatasi in conseguenza di una migrazione non perfezionata.

L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo per l'interruzione dei servizi dal 6 dicembre 2012 all'11 marzo 2013 – data di attivazione dei servizi, non utilizzati dall'istante per l'intervenuto passaggio ad altro operatore- da calcolarsi, ai sensi del combinato disposto degli articoli 2, 6.2 e 5.1 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, in complessivi Euro 475,00.

L'operatore dovrà altresì provvedere allo storno di qualsivoglia insoluto a carico dell'utente, con ritiro della pratica di recupero crediti, a sua cura e spese, non avendo l'utente mai fruito dei servizi.

### **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, delle difese svolte e della rinuncia a comparire all'udienza da parte di Vodafone, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 150,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

\*\*\* \*\* \*\*\*

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dalla sig.ra M. D. F. nei confronti dell'operatore Vodafone sia da accogliere;

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 150,00, 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 dalla sig.ra M. D. F. in data 18 marzo 2013.

La società Vodafone Omnitel ■■■ è pertanto tenuta a:

- 1) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:
  - a) Euro 665,00 ( seicento sessantacinque/00) a titolo di indennizzo per l'omessa migrazione con portabilità della numerazione, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
  - b) Euro 475,00 ( quattrocento settantacinque/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
  - c) Euro 150,00 (cento cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

L'operatore dovrà altresì provvedere allo storno di qualsivoglia insoluto a carico dell'utente, con ritiro della pratica di recupero crediti, a sua cura e spese.

Viene dichiarata cessata la materia del contendere con l'operatore Tiscali.

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, let. 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 29 maggio 2014;

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Antonio Calicchia

Fto