

DELIBERA N. 12/10/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
EUROMAC [REDACTED] / EUTELIA [REDACTED]

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 28 Luglio 2010;

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 l'istanza pervenuta in data 15/01/2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/8/2010, con cui la soc. EUROMAC [REDACTED] (di seguito, per brevità, anche denominata "Euromac") ha

chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società EUTELIA [REDACTED] (di seguito, per brevità, anche denominata "Eutelia");

VISTA la nota del 16/02/2010 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 integrazioni e repliche alle produzioni avversarie, entro i termini perentori a tal fine concessi;

VISTA la memoria ed i documenti depositati da EUROMAC [REDACTED] ex art. 16, comma 2, Delibera 173/03/CONS, e la successiva replica;

VISTA la memoria ed i documenti depositati da EUTELIA [REDACTED] ex art. 16, comma 2, Delibera 173/03/CONS;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Svolgimento del procedimento.

1.a. La società EUROMAC [REDACTED] promuoveva, con istanza davanti al Corecom Lazio del 13/03/2009 prot. N. 1195/09, un procedimento di conciliazione nei confronti di EUTELIA, lamentando – relativamente alla linea telefonica n. [REDACTED] – la mancata lavorazione del recesso del 27.03.2008, gli addebiti successivi al recesso portati dalle fatture n. [REDACTED] del 10.5.2008, n. [REDACTED] del 13.6.2008 e n. [REDACTED] del 8.7.2008 pagate con rid bancario, e la mancata risposta ai reclami del 16.7.2008 e 22.7.2008; relativamente alla linea telefonica n. [REDACTED], lamentava l'illegittima interruzione del servizio Adsl senza preavviso avvenuta il 25.7.2008, gli addebiti nel periodo di interruzione, l'attivazione di servizi non richiesti, e la mancata risposta ai reclami del 25.7.2008, 28.7.2008, 14.8.2008 e 21.8.2008. Chiedeva quindi la restituzione degli importi indebitamente fatturati e pagati di cui alle fatture n. [REDACTED] del 10.5.2008, n. [REDACTED] del 13.6.2008 e n. [REDACTED] del 8.7.2008; il risarcimento per l'illegittima interruzione del servizio e la refusione della spesa di € 2.078,00 relativa all'utilizzo di chiavetta internet Vodafone per sopperire alla interruzione del servizio Adsl.

All'udienza, fissata per il giorno 15.1.2010, EUTELIA [REDACTED] non compariva, con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione.

1.b. Successivamente, in data 15.01.2010, la società EUROMAC [REDACTED] presentava istanza di risoluzione della controversia, prot. n. 8/2010, con la quale ribadiva quanto già dedotto e lamentato con istanza di conciliazione, aggiungendo che l'indebita fatturazione relativa ad entrambe le linee telefoniche era proseguita sino al mese di settembre 2008; che a decorrere dalla fattura n. [REDACTED] del 5.9.2008 e sino al 8.3.2009, venivano addebitate somme relative ad un servizio – Amelia Pro 64 – di cui non era stata chiesta l'attivazione. Chiedeva pertanto che il Corecom adito definisse la controversia disponendo il rimborso di tutte le fatture pagate dal 10.5.2008 al 6.9.2008, l'annullamento di quelle emesse dal 6.9.2008 al 8.3.2009; il rimborso delle spese sostenute e documentate relative alla mancanza del

servizio Adsl.

EUTELIA [REDACTED] ha tempestivamente depositato memoria ex art. 16, comma 2, Delibera 173/03/CONS, con la quale deduceva che in data 11.4.2008 le era pervenuta disdetta della Euromac [REDACTED] relativamente ai servizi voce e internet sulla linea n. [REDACTED]; *“il 29.7.2008 erroneamente viene disattivata”* sia la linea [REDACTED], che la linea business [REDACTED]; *“per ovviare all’errata disattivazione”* della linea business [REDACTED], *“in data 29.7.2008 il cliente ha sottoscritto un contratto per il servizio Amelia Pro 64 sul n. [REDACTED], attivato a settembre 2008”*; *“che in data 26.09.2008 venivano emesse note di credito a storno del canone del servizio E-net Adsl Business dal 29.7.2008; e a storno del canone del servizio E-net Adsl Basic 10040 e servizio fonia dal 11.5.2008 (30 gg. successivi al ricevimento della disdetta)”*; che veniva altresì *“stornato il canone Amelia Pro 64 dal 25.8.2008 al 30.9.2008, data in cui è stato attivato il servizio”*; che, infine, Eutelia [REDACTED] era in credito verso il cliente della somma di € 341,50 portata dalle fatture n. [REDACTED] del 7.12.2008, n. [REDACTED] del 7.1.2009, n. [REDACTED] del 8.2.2009 e n. [REDACTED] del 8.3.2009.

Anche la società Euromac [REDACTED] depositava memoria e documenti ex art. 16, comma 2, Delibera 173/03/CONS, con i quali riepilogava la situazione contabile al netto delle note di credito emesse da Eutelia [REDACTED] e non pagate, e chiedeva la restituzione degli importi indebitamente fatturati dal 10.5.2008 al 6.9.2008 per complessivi € 157,71; l’annullamento di tutte le fatture emesse dal 7.10.2008 al 8.3.2009, che conteneva altresì la penale di € 242,70 per il distacco; il rimborso della somma di € 2.078,00, documentata, relativa all’utilizzo di chiavetta internet Vodafone per sopprimere alla interruzione del servizio Adsl.

EUROMAC [REDACTED] replicava alla memoria di EUTELIA [REDACTED], deducendo di non avere mai ricevuto copia del contratto Amelia Pro 64 prodotto dal gestore telefonico nonostante reiterate richieste; che il modulo/contratto prodotto, veniva fatto sottoscrivere a Euromac [REDACTED] dall’agente Eutelia [REDACTED] per il ripristino del servizio interrotto, senza che gli venisse comunicato che si trattava di un nuovo e diverso contratto; che infatti, Euromac aveva da subito prontamente contestato le fatture relative al nuovo servizio Amelia Pro 64, specificando che il servizio non era mai stato richiesto; anche il router veniva immediatamente restituito ad Eutelia [REDACTED]; che la disdetta anche di questo servizio si era resa necessaria a seguito di suggerimento del responsabile Eutelia sig.ra Valli poichè, in mancanza, la fatturazione sarebbe proseguita.

All’udienza del 13.07.2010, richiesta da Euromac, questa precisava di avere sottoscritto effettivamente il modulo prodotto in atti da Eutelia, al solo fine di ottenere la riattivazione del servizio illegittimamente interrotto sulla linea business [REDACTED]; parallelamente, specificava di non avere compilato il modulo, ma di aver apposto solo la sottoscrizione proprio perché la stessa era esposta come condizione per la riattivazione; di non averne mai ricevuto copia da Eutelia [REDACTED], pur reiteratamente richiesta; dichiarava altresì di aver cessato anche il predetto contratto attivo sulla linea [REDACTED], a seguito di disdetta del 18.11.2008, ricevuta da Eutelia [REDACTED] il 2.12.2008. Nessuno compariva per Eutelia [REDACTED].

2. Motivi della decisione.

2.a. Considerazioni in rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

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 rimborso della somma di € 2.078,00, quale spesa occorsa per l'utilizzo di chiavetta internet Vodafone per sopperire alla interruzione del servizio Adsl deve essere dichiarata inammissibile in questa sede, esulando dalla competenza per materia di questo Corecom.

2.b. Nel merito.

2.b.1. Sulla ritardata lavorazione del recesso relativo alla linea 06. 8805103 e la successiva indebita fatturazione.

Euromac ■■■ ha dedotto e provato – e del resto la circostanza è pacificamente ammessa anche da Eutelia ■■■ – di avere inviato disdetta in data 27.3.2008, pervenuta il 11.4.2008, relativamente ai servizi voce e internet sulla linea n. ■■■.

Pertanto, conformemente alle Condizioni Generali di Contratto Eutelia ■■■, ed all'art. 1, comma 3, L. 40/2007, il recesso è divenuto efficace ed il contratto si è risolto a far data dal 11.5.2008, a partire dalla quale ogni fatturazione del gestore telefonico deve ritenersi indebita.

Il recesso è stato gestito solo in data 29.7.2008, con un ritardo di gg. 79, senza che Eutelia abbia neppure dedotto – ex art. 1218 c.c. - che il predetto ritardo sia dipeso da circostanze ad essa non imputabili, o da particolari problematiche tecniche non causate da propria colpa.

Rilevato pertanto che il ritardo è imputabile direttamente ad inadempimento di Eutelia ■■■, deve disporsi il rimborso delle fatture emesse successivamente al 11.5.2008 e pagate dall'utente; lo storno delle successive; nonché l'indennizzo per la ritardata gestione del recesso.

In particolare, deve essere disposto il rimborso delle fatture n. ■■■ del 13.6.2008 per € 52,57, n. ■■■ del 8.7.2008 per € 52,57 per complessivi € 105,14; deve essere disposto lo storno delle fatture n. ■■■ del 10.8.2008 per € 52,57, n. ■■■ del 6.9.2008 per € 18,57.

Quanto all'indennizzo, la relativa liquidazione deve essere operata tenendo conto di nn. 79 giorni di ritardo nella gestione del recesso.

Relativamente alla misura dell'indennizzo, ritenuto che il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dai parametri di riferimento (15% della media degli importi fatturati negli ultimi tre mesi oppure 10% del corrispettivo annuo del contratto) previsti dalla Carta dei Servizi Eutelia ■■■, in quanto l'applicazione dei suddetti parametri viola, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto - utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio, e che, pertanto, trova applicazione l'ordinario parametro di riferimento nella misura di Euro 5,16 pro die. Pertanto, l'utente ha diritto ad un indennizzo per € 407,64 (€5,16 x 79 giorni).

2.b.2. Sulla illegittima interruzione del servizio relativo alla linea ■■■.

L'utente deduce l'interruzione della linea business n. ■■■ (servizio E-Net Adsl Business) a far data dal 25.7.2008 e la successiva attivazione, sulla medesima linea, del servizio non richiesto e comunque non utilizzato Amelia Pro 64, in luogo della riattivazione della precedente configurazione.

Eutelia ■■■ ha ammesso che la disattivazione della linea ■■■ è avvenuta per errore, mentre l'attivazione del servizio Amelia Pro 64 in data 30.9.2008 sarebbe avvenuta in forza di regolare contratto, prodotto in atti, ma di cui Euromac ha riconosciuto la sola sottoscrizione, negando di averlo compilato e di essere stata informata che si trattava di un nuovo contratto e deducendo di non averne mai ricevuto copia.

Pertanto, a fronte della ammessa erronea disattivazione della linea n. ■■■ da parte di Eutelia ■■■, è da questa dovuto all'utente un indennizzo per ogni giorno di indebita disattivazione, dal 25.7.2008 e sino alla risoluzione del contratto - efficace a far data dal 1.1.2009 in forza di disdetta inviata il 2.12.2008 – che ha comportato, o avrebbe dovuto comportare, a norma di legge, il rilascio delle linee da parte di Eutelia ■■■ in favore di Telecom Italia ■■■ o di altro gestore alternativo e la conseguente possibilità per Euromac ■■■ di stipulare un nuovo contratto relativo alla predetta linea ■■■.

Il calcolo da effettuare è il seguente: disattivazione del 25.7.2008 – cessazione del 1.1.2009 = gg. 160. Anche in questo caso, e per le stesse motivazioni sopra esposte, trova applicazione l'ordinario parametro di riferimento nella misura di Euro 5,16 pro die. L'utente ha pertanto diritto ad un indennizzo per € 825,60 (€5,16 x 160 giorni).

Anche l'attivazione del servizio Amelia Pro 64 da parte di Eutelia ■■■ deve considerarsi illegittima: Euromac, infatti, aveva richiesto la riattivazione del servizio indebitamente interrotto e, a tal fine, su suggerimento dell'agente Eutelia, aveva sottoscritto il modulo in data 29.7.2008, senza tuttavia compilarne i relativi campi, e senza essere pertanto consapevole di avere attivato un nuovo e diverso contratto, di cui peraltro ha immediatamente e ripetutamente contestato l'attivazione, anche restituendo a Eutelia il relativo router.

Invero, l'utente avrebbe avuto diritto al ripristino della precedente configurazione, a cura e spese di Eutelia - in ossequio alla disciplina normativa dettata dall'art. 7, comma 5 Delibera 179/03/CSP, dall'art. 3 Delibera 664/06/CONS, dall'art. 70 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e dall'art. 57 Codice del Consumo – che, invece, ha attivato un nuovo e diverso contratto, peraltro traendo in errore l'utente, convinto di aver sottoscritto il modulo per il ripristino della precedente configurazione E-Net Adsl Business.

Per tale illegittima attivazione l'utente ha diritto ad un indennizzo, dalla data dell'attivazione del 30.9.2008 alla definitiva cessazione del 1.1.2009, per nn. 93 giorni, e l'indennizzo dovuto è pari ad € 479,88 (€5,16 x 93 giorni).

L'utente ha inoltre diritto allo storno delle fatture emesse dal 25.7.2008 – data della illegittima interruzione – al 8.3.2009 – data dell'ultima fattura emessa da Eutelia [REDACTED]. In particolare, deve essere disposto lo storno delle fatture nn. [REDACTED] del 10.8.2008; n. [REDACTED] del 6.9.2008; n. [REDACTED] del 7.10.2008; n. [REDACTED] del 8.11.2008; n. [REDACTED] del 7.12.2008; n. [REDACTED] del 7.1.2009; n. [REDACTED] del 8.2.2009; n. [REDACTED] del 8.3.2009.

2.b.3. Indennizzo da mancata risposta scritta al reclamo.

L'utente ha lamentato la mancata risposta ai reclami del 16.7.2008 e 22.7.2008, prodotti in atti e relativi alla ritardata gestione del recesso per la linea n. [REDACTED] ed alla successiva indebita fatturazione; nonché la mancata risposta ai reclami del 25.7.2008, 28.7.2008, 14.8.2008 e 21.8.2008 relativi alla illegittima interruzione della linea n. [REDACTED] e la successiva attivazione del servizio Amelia Pro 64 non richiesta e immediatamente contestata.

La Carta dei Servizi Eutelia prevede che i reclami siano definiti “entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso ed al Cliente sarà comunicato in modo adeguato l'esito dello stesso. Qualora dovuto, un rimborso sarà liquidato con accredito sulla prima fattura utile o direttamente al Cliente. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da Eutelia per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la conciliazione prevista al punto 4.3”.

A sua volta, in ordine alla misura dell'indennizzo per mancata o ritardata risposta al reclamo, occorre altresì rammentare che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto, da un lato, tenere indenne l'istante dal disagio sopportato e, dall'altro, rispettare il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito.

Questo vale a dire che, nella determinazione della misura dell'indennizzo per la mancata o inadeguata risposta a reclamo, non si possa prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, possono essere derivate dal difetto di interlocuzione, dovendosi impedire che da tale incomunicabilità con l'operatore – certamente imputabile a quest'ultimo in quanto soggetto

strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato – possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate.

In questo senso va peraltro la Delibera 124/10/CONS, che addirittura auspica per la mancata o ritardata risposta ai reclami un indennizzo pari ad euro 2,00 per ogni giorno di ritardo, e comunque non inferiore ad euro 20,00 e non superiore ad euro 400,00, a prescindere dal numero di utenze interessate. Delibera che – essendo ancora sottoposta a consultazione pubblica e vertendosi intorno a fatti accaduti in epoca anteriore – è certamente inapplicabile al caso di specie, ma ha comunque il merito di affrontare il tema della misura, minima e massima, dell'indennizzo da inadeguata gestione del reclamo da una prospettiva interessante.

Venendo al caso in esame, i numerosi reclami dell'utente possono essere considerati come due distinti gruppi di reclami (16.7.2008 e 22.7.2008, per la linea n. ■■■■; e 25.7.2008, 28.7.2008, 14.8.2008 e 21.8.2008 per la linea n. ■■■■) attenendo a due distinte linee telefoniche, per ognuna delle quali è stata contestata una diversa e distinta fattispecie (mancata lavorazione del recesso nei termini contrattuali; illegittima interruzione del servizio ed indebita attivazione di un servizio non richiesto). Va inoltre considerato che l'utente non ha mai avuto modo di interloquire con il gestore telefonico, rimasto assente sia nella procedura di conciliazione che in quella di definizione e che pertanto l'indennizzo da mancata risposta al reclamo va calcolato dalla data del primo reclamo per ciascuna linea telefonica (16.7.2008 e 25.7.2008), detratti i 45 giorni utili per la risposta, e sino alla data di deposito dell'istanza di definizione (15.1.2010).

L'effettiva risposta al reclamo è dunque avvenuta, quanto alla linea ■■■■, con 503 giorni di ritardo, e quanto alla linea ■■■■, con 494 giorni di mancata risposta. Ora, ritenendo eccessivamente restrittivo il tetto massimo di Euro 400,00= ipotizzato nella richiamata Delibera, e per tutti i motivi che si sono appena esposti in merito all'adeguatezza e alla proporzionalità dell'indennizzo, si ritiene che nella fattispecie sia equo liquidare un indennizzo di Euro 1.300,00, conformemente all'orientamento di questo Ufficio, per ciascuna delle linee su cui sono stati formulati i reclami.

2.b.4. 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.

Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo l'importo di euro 200,00 (duecento/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 società EUROMAC ■■■ 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, nonché sulla base di quanto dettagliato in atti dall'utente, sia congruo riconoscere alla società EUROMAC ■■■ un importo omnicomprensivo di Euro 200,00 (duecento/00);

RITENUTO 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 dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

UDITA la relazione del Dirigente Responsabile del Procedimento;

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini indicati in motivazione, dell'istanza presentata dalla società EUROMAC ■■■ in data 15/01/2010.

La società EUTELIA ■■■ è pertanto tenuta:

- 1) **a provvedere** alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'istante mediante l'annullamento delle fatture nn. ■■■ del 10.8.2008; n. ■■■ del 6.9.2008; n. ■■■ del 7.10.2008; n. ■■■ del 8.11.2008; n. ■■■ del 7.12.2008; n. ■■■ del 7.1.2009; n. ■■■ del 8.2.2009; n. ■■■ del 8.3.2009;
- 2) **a corrispondere** all'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:
 - Euro 105,14 a titolo di rimborso delle fatture n. ■■■ del 13.6.2008 e n. ■■■ del 8.7.2008, oltre interessi a far data dai singoli pagamenti;
 - Euro 407,64 a titolo di indennizzo da ritardata lavorazione del recesso;
 - Euro 825,60 a titolo di indennizzo da illegittima interruzione del servizio E-Net Adsl Business;
 - Euro 479,88 a titolo di indennizzo da illegittima attivazione del servizio Amelia Pro 64;
 - Euro 1.300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta ai reclami relativi alla linea ■■■;
 - Euro 1.300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta ai reclami relativi alla linea ■■■.
 - Euro 200,00 (duecento/00) a titolo di spese di procedura;

Le somme previste a titolo di indennizzo 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 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'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 *bis*, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

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

Roma, 28 Luglio 2010

Il Presidente
Francesco Soro
Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento
Ines Dominici
Fto