

DELIBERA N. 56/09/CIR

Definizione della controversia Radica / H3G S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLE riunioni della Commissione per le infrastrutture e le reti del 6 ottobre 2009;

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 6, lettera a), n.14;

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";

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

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 4 marzo 2008 (Prot. n. 12053/08), con la quale il sig. XXX ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società H3G S.p.A. (qui di seguito "H3G");

VISTA la nota del 26 marzo 2008 (Prot. n. 16820/08), con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della questione in data 23 aprile 2008;

VISTA la successiva nota del 23 aprile 2008 (prot. n. 24991/08) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha differito l'udienza per la discussione della controversia alla data del 21 maggio 2008;

VISTA la memoria trasmessa dalla società H3G S.p.A., acquisita con Prot. 3072 del 19 maggio 2008;

VISTA la documentazione depositata dalla società H3G S.p.A. in data 21 maggio 2008;

VISTA la memoria trasmessa dall'utente, acquisita con Prot. n. 30335 del 22 maggio 2008;

UDITE le parti nel corso dell'udienza del 21 maggio 2008;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento istruttorio**

Il sig. XXX, nel 2005, sottoscriveva un contratto di telefonia mobile con l'operatore H3G mediante adesione ad un piano tariffario (Super Tua Più) che consentiva l'accumulo di credito da autoricarica senza limiti temporali di utilizzazione o di accumulo del credito, ed era altresì privo di qualsivoglia tetto massimo relativamente agli importi potenzialmente accantonabili dai clienti.

Precisamente, il contratto *de quo* aveva ad oggetto inizialmente l'utenza n. YYY, sostituita successivamente, a partire dal 27.06.2006, in seguito a richiesta di portabilità dell'utente stesso, dall'utenza n. YYY.

In occasione della ben nota vicenda della rimodulazione tariffaria di svariate offerte commerciali posta in essere dalla società H3G S.p.A. (a partire dal 1° settembre 2007), che investiva anche l'utenza summenzionata, il sig. XXX comunicava all'operatore la propria volontà di recedere dal contratto, chiedendo contestualmente la restituzione dell'intero credito residuo ammontante ad Euro 12.015,01, di cui 11.998,01 maturati attraverso meccanismi di autoricarica.

La società H3G S.p.A., dopo aver disattivato l'utenza n. YYY in data 10 settembre 2007, si mostrava disponibile a restituire unicamente gli importi corrispondenti al credito "acquistato" dall'utente, pari ad Euro 17,00, mentre opponeva un netto rifiuto alla restituzione del credito derivante da autoricarica.

Tanto premesso, l'istante ha lamentato l'illegittimità della condotta dell'operatore sostanziata nella mancata restituzione del credito maturato attraverso logiche di autoricarica. A supporto di tale assunto, il sig. XXX ha messo in rilievo il ritardo nell'adeguamento della contrattualistica del gestore alla legge Bersani, non avendo l'operatore stesso provveduto a differenziare nel corso del rapporto gli importi di credito "acquistati" tramite ricarica da quelli invece maturati mediante meccanismi di autoricarica. Dalla mancata differenziazione degli importi deriverebbe, nella ricostruzione dell'utente, l'equiparazione tra le due tipologie di credito, con la conseguenza che – viste le disposizioni della legge Bersani in tema di restituzione e portabilità del credito residuo "acquistato" – anche il credito da autoricarica sarebbe monetizzabile o portabile fra gli operatori.

Su questa linea, l'utente ha formulato le proprie domande, chiedendo: a) il rimborso dell'intero credito residuo relativo all'utenza innanzi specificata senza alcuna differenziazione tra gli importi di credito "acquistati" tramite ricarica da quelli invece maturati con meccanismi di autoricarica; in subordine b) la riattivazione dell'utenza n. YYY con il riaccredito di tutto il credito maturato o, in alternativa, c) l'accredito della somma complessiva pari ad Euro 12.015, 01 sull'utenza telefonica n. YYY, ancora attiva con l'operatore H3G.

La società H3G S.p.A. giustificava puntualmente il proprio operato, così argomentando:

1. ribadiva la propria disponibilità a procedere alla restituzione del solo credito acquistato pari ad Euro 17,00;

2. in merito al credito derivante da meccanismi di autoricarica, evidenziava che la Legge n. 40 del 2007 ha introdotto la netta distinzione tra credito telefonico, acquistato dal cliente (che non ha scadenza) e credito telefonico non acquistato, frutto di promozioni, bonus o di meccanismi di autoricarica che può, invece, avere scadenza. La definizione consentirebbe, pertanto, di individuare in modo trasparente e non equivoco l'esatto importo di cui il cliente può ottenere il rimborso in caso di recesso/disattivazione o di richiesta di portabilità del numero e cioè il solo credito "acquistato" con esclusione del credito derivante dai meccanismi di autoricarica.

Con riferimento agli importi generati attraverso logiche di autoricarica, l'operatore ha prodotto una tabella riassuntiva delle somme maturate mensilmente dal sig. XXX nel corso del rapporto (alcune delle quali erano di alcune migliaia di euro), al fine di dimostrare che l'utente ha utilizzato il servizio in modalità non adeguata ad un uso normale dell'utenza telefonica, generando un traffico telefonico elevatissimo.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame**

Da un'attenta analisi del caso di specie, emergono profili di illegittimità con riferimento alle condotte tenute da entrambe le parti nel corso dell'esecuzione del rapporto contrattuale e, pertanto, le richieste dell'utente possono essere accolte solo parzialmente.

Nel dettaglio, la valutazione della fattispecie che ci occupa è incentrata su due distinte problematiche, riguardanti: a) la conformità alle previsioni contrattuali dell'accumulo di ingenti somme derivanti da autoricarica da parte dell'utente; b) la possibilità dell'istante di ottenere la restituzione del credito da autoricarica mediante monetizzazione o accredito su altra utenza.

Per quanto riguarda la prima questione, l'operatore H3G ha evidenziato che, in sostanza, la maturazione di somme notevolmente ingenti da parte dell'utente sembra derivare da un utilizzo improprio dell'utenza telefonica, in contrasto con il divieto contrattuale di uso dei servizi a scopo lucro prescritto dall'art. 12 delle Condizioni generali di abbonamento.

A riguardo, come già anticipato, il gestore ha prodotto una tabella riassuntiva delle somme maturate per autoricarica dal sig. XXX al fine di dimostrare un utilizzo improprio delle utenze telefoniche. In particolare, il gestore ha fatto notare come, ad esempio, secondo le logiche applicate (10 centesimi per ogni minuto di traffico entrante da altri operatori e 4 centesimi per ogni sms ricevuto), nel mese di febbraio 2006, l'autoricarica corrispondesse, in pratica, quasi al doppio dell'importo che l'utente avrebbe potuto maturare se fosse stato in ricezione 24 ore su 24 per i 28 giorni del mese.

Su tale questione, l'utente ha replicato sottolineando che, al tempo della costituzione del rapporto contrattuale, nessuna clausola indicava limitazioni circa l'utilizzazione del credito residuo accumulato, né lo differenziava in alcun modo rispetto a quello frutto di versamento diretto di somme di denaro a favore del gestore. L'assenza di qualsivoglia tetto massimo o limite per l'autoricarica rappresenterebbe, pertanto, un indice della volontà originaria del gestore di consentire accumuli anche ingenti di credito da autoricarica.

Il sig. XXX ha aggiunto, inoltre, che con piani tariffari come quello "Super Tua Più", la società H3G S.p.A. ha incentivato i propri clienti a ricevere quante più telefonate possibili, al fine di lucrare sul traffico in ingresso. A detta dell'utente, inoltre, la società medesima prosegue oggi nell'offrire sul mercato piani tariffari con logiche di autoricarica i cui limiti e tetti massimi, pur se adesso previsti (diversamente dall'originaria formula del piano Super Tua Più), teoricamente ancora permettono di accumulare nel tempo importi decisamente elevati di autoricarica: si veda, ad esempio, il piano Super 7, con tetto massimo mensile di euro 5.000 e validità del credito fino al 31.12.2011 (o lo stesso piano Super Tua Più dopo la rimodulazione). Il complesso delle disposizioni contrattuali da un lato, e i vari messaggi pubblicitari dall'altro, oltre che l'assenza di indicazioni in senso

contrario, avrebbero fatto insorgere in capo alla clientela il legittimo affidamento circa le caratteristiche del servizio e la qualificazione del credito.

Con riferimento alle argomentazioni addotte dal gestore a supporto della propria posizione, rileva in questa sede evidenziare che la disciplina contrattuale, prevedendo apposite forme di autotutela, avrebbe consentito all'operatore di disporre rimedi quali la sospensione dei servizi ovvero la risoluzione del contratto per usi anomali o a scopo di lucro, conformemente a quanto disposto dall'art. 18 e dall'art. 20 delle Condizioni Generali di contratto. Non può trascurarsi, pertanto, la circostanza che la società H3G S.p.A., pur potendo, non ha attivato quelle clausole che le avrebbero permesso di tutelarsi per tempo senza far sorgere equivoci né aspettative di sorta rispetto ad un comportamento del cliente indubbiamente anomalo, che però era già oggettivamente riscontrabile da tempo.

Sotto altro profilo interpretativo, poi, si deve aggiungere che l'assenza originaria, nel piano Super Tua Più, di qualsivoglia tetto massimo o limite per l'autoricarica e la recente previsione di tetti di autoricarica (quali quelli di 5.000 euro con scadenza al 31.12.2011, richiamati dall'utente), che ancora permettono l'accumulo di somme rilevanti, rappresentano un indice della volontà originaria del gestore di consentire accumuli anche ingenti di credito da autoricarica. Tali caratteristiche hanno reso tali piani tariffari particolarmente "appetibili" per una parte di clientela, consentendo al gestore di realizzare una campagna di acquisto clienti evidentemente vantaggiosa.

Si deve, quindi, ritenere che il comportamento tenuto dal gestore, che avrebbe dovuto essere improntato a diligenza e perizia qualificate per evitare il verificarsi di situazioni quali quella in esame, è stato per contro lungamente connotato da inerzia, per poi manifestarsi con una soluzione che appare ingiustificata e sproporzionata, qual è quella del netto rifiuto di restituire l'intero ammontare del credito generato da meccanismi di autoricarica.

Da ciò deriva che l'eccezione del gestore relativa all'uso anomalo rilevato non può trovare integrale accoglimento, poiché la società H3G S.p.A., dopo aver comunque tratto tutto il possibile vantaggio dallo svolgimento del rapporto, beneficiando del traffico generato dal cliente e lucrando, ovviamente, sotto il profilo dei prezzi di terminazione, con il disconoscimento del credito da autoricarica ha mirato a riservare a sé tutti i vantaggi del contratto e a liberarsi di tutti i correlativi oneri.

Fermo quanto sopra, deve comunque rilevarsi che, come innanzi anticipato, anche la condotta del sig. XXX non è del tutto aderente alle norme contrattuali poiché il medesimo non ha fatto un utilizzo del servizio telefonico pienamente conforme al regolamento contrattuale ed alla causa stessa del contratto di abbonamento telefonico, che dovrebbe identificarsi in uno scambio tra un servizio di comunicazione interpersonale ed un corrispettivo.

Contrariamente a quanto prescritto nelle condizioni generali di contratto, infatti, il sig. XXX ha utilizzato il cellulare, più che per comunicare, prevalentemente per ricaricarsi, e, quindi, per trarre un profitto consistente almeno in un risparmio di spesa.

Se è vero, infatti, che le decisioni del gestore relative alle soglie di autoricarica, o ad altre offerte che invogliano al consumo, possono essere sindacate per valutare eventuali carenze di trasparenza nelle collegate condizioni sull'utilizzo tecnico/economico dei servizi, non può seriamente ritenersi che la mancanza di un tetto massimo di autoricarica mensile nella prima formula del piano tariffario "Super Tua Più" (cui XXX aderì nel 2005) equivallesse a legittimare qualsiasi forma di uso (o abuso) dell'utenza telefonica, a prescindere dalla naturale funzione economico-sociale del contratto, che consiste nello scambio tra un servizio di comunicazione interpersonale ed un corrispettivo, e non nell'autoricarica. Una simile affermazione, infatti, negherebbe in radice le regole basilari della società civile, in pratica presupponendo che l'assenza di un idoneo controllo legittimi qualsiasi comportamento.

Da ciò deriva anche l'ulteriore, evidente, considerazione che, in ogni caso, anche la previsione di un tetto in ipotesi elevato, per sua stessa definizione e natura, non implica affatto la necessità del suo costante raggiungimento da parte degli utenti in violazione delle più elementari regole di buona fede nella esecuzione del contratto, in ossequio a quanto prescritto dal combinato disposto degli artt. 1337, 1175 e 1375 del c.c.. L'obbligo di attenersi al rispetto della buona fede, fondato sul dovere di solidarietà di cui all'art. 2 della Costituzione, impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, anche a prescindere dagli specifici obblighi contrattuali e dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*. In via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale consolidato, *"la buona fede nell'esecuzione del contratto si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del neminem laedere, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendono necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico"* (ex pluribus, Cass., 15.02.2007 e Cass., 11.01.2006, n. 264).

Nel caso in esame, tra l'altro, l'utente XXX aveva anche aderito ad obblighi contrattuali che ponevano limiti espressi: l'art. 12, comma 3, delle Condizioni Generali applicabili, infatti, stabiliva che *"Il cliente si impegna a non utilizzare o far utilizzare, direttamente o indirettamente, i servizi per scopo di lucro, anche indiretto"*, mentre i successivi articoli 18 e 20 implicavano un divieto più generico di *"ogni altro caso di uso improprio o illegittimo del servizio"*, prevedendo la facoltà del gestore di sospendere o risolvere il contratto.

Pure il messaggio pubblicitario originariamente diffuso, tra l'altro, implicava chiaramente un uso bidirezionale dell'utenza, naturalmente anche solo potenziale. La locuzione "*parlare praticamente gratis*" utilizzata dal gestore, infatti, presupponeva con tutta evidenza un'attività di traffico in uscita, tant'è che la promessa di gratuità fu giudicata ingannevole dall'Autorità garante per la concorrenza e il mercato (provvedimento n. 16010 del 27 settembre 2006) anche perché vi erano una serie di oneri che riducevano "*notevolmente la possibilità per il cliente di riuscire a compensare il costo del traffico in uscita con quello in entrata*" (per esempio lo scatto alla risposta).

Non vi è dunque alcuno spazio per ritenere che il piano tariffario, per quanto contraddistinto da un'accattivante logica di autoricarica, potesse essere usato come strumento di accumulo di denaro tramite la sola ricezione ininterrotta di traffico voce o dati. Alla luce di tali affermazioni, pertanto, ed in applicazione delle norme contrattuali citate, si ritiene che nel periodo di riferimento vi siano stati più episodi di utilizzo del servizio in maniera certamente non conforme alla causa dell'accordo sottoscritto, vale a dire alla sua funzione economico-sociale, secondo un'interpretazione di buona fede dell'offerta commerciale nel suo complesso, così come pubblicizzata dal gestore.

Da ciò deriva che la domanda di restituzione del credito scaduto non può trovare integrale accoglimento, dato che anche l'utente è responsabile dell'alterazione della causa del contratto, che dovrà essere ricondotta ad equità, riequilibrando le originarie condizioni contrattuali nel pubblico interesse.

Il sig. XXX, dunque, può avere diritto esclusivamente al riconoscimento di un importo di credito che sia compatibile con il regolamento pattizio e con l'economia del relativo contratto, improntati ad un canone di "uso normale" e ragionevole del servizio.

Nella definizione concreta di questo canone, l'Autorità è tenuta peraltro a valutare i peculiari equilibri economici propri dello specifico rapporto in tutta la complessità dei loro risvolti, non circoscrivendoli ai soli elementi formali e tecnici della fattispecie secondo un parametro di giustizia sostanziale del caso concreto.

Rileva, allora, al di là delle abitudini nell'uso dei servizi descritte dall'utente, sopra riassunte, il contegno dell'operatore successivo alla stipula, che – come già illustrato – non ha per lungo tempo azionato le clausole pattizie che gli avrebbero permesso di tutelarsi, lasciando che l'istante accumulasse credito anche ingente (ed anzi prevedendo nei successivi Piani Tariffari limiti di autoricarica mensile decisamente elevati, con ciò evidentemente permettendo l'insorgenza di un'aspettativa per l'utente). Sotto quest'ultimo

profilo, inoltre, importa, inoltre, ricordare il canone del Codice civile di cui all'art. 1370, che impone di risolvere a carico del contraente che predispone le Condizioni Generali di Contratto le ambiguità del loro testo, ivi compresa, nel caso specifico, quella connessa al richiamo del solo generico divieto di perseguire uno *scopo di lucro*, privo di qualsivoglia riferimento a soglie massime di utilizzazione e a scadenze predeterminate.

Nella specifica vicenda, pertanto, il parametro da applicare ai fini di una concreta ed equa determinazione dell'ammontare del credito da autoricarica da corrispondere all'utente risiede nella valutazione del contratto alla stregua del suo uso normale del servizio da parte del cliente medio residenziale del servizio telefonico, avuto riguardo alla naturale destinazione di quest'ultimo, consistente nella comunicazione interpersonale e non nell'autoricarica.

Si tratta di un criterio che, oltre ad essere usualmente adoperato per valutare la consistenza delle condotte di abuso del diritto (*ex multiis*, Cass., sez. III, 15.04.2004, N. 7169; 18.6.1991, N. 6896), è suggerito dalle stesse condizioni generali di contratto, le quali, in diverse disposizioni lo considerano quale parametro al quale si ancorano alcune conseguenze contrattuali.

Nel caso di specie, si è verificato indubbiamente un abuso del diritto imputabile al cliente, che non ha rispettato l'obbligo di buona fede nell'esecuzione del contratto. Come già anticipato, infatti, l'art. 12.3 delle condizioni generali di contratto vieta al cliente di utilizzare il servizio per scopo di lucro, anche indiretto. Non può che ridursi, di conseguenza, l'importo che può essergli riconosciuto, nella misura in cui esso è stato il frutto di una condotta eccedente le soglie compatibili con il regolamento pattizio e con l'economia del relativo contratto.

Nel caso di specie, il criterio dell'uso normale del diritto, conformemente ai parametri già utilizzati precedentemente da questa Autorità nella Delibera n. 11/09/CIR, può essere individuato, per l'utenza interessata dall'operazione di messa in scadenza del credito, in 6 ore giornaliere di traffico in sola ricezione, pari ad euro 1.080,00 di autoricarica mensile.

Tanto, in considerazione:

- 1) delle caratteristiche specifiche dell'offerta, contraddistinta da una logica di autoricarica molto accattivante per gli utenti che certamente invogliava alla ricezione, pur senza prevedere limiti mensili;
- 2) del fatto che il contratto prevedeva una sola utenza in ricezione;
- 3) del fatto che, in ogni caso, qualsiasi utente, durante la vita quotidiana, compie attività molteplici ed ulteriori rispetto all'utilizzo dei servizi di comunicazione interpersonale;
- 4) della ragionevolezza della presunzione di più pause giornaliere nell'uso dei servizi, di cui una notturna di perlomeno 7 ore.

Per applicare la soglia di 1.080,00 euro di autoricarica mensile al caso specifico, l'unico calcolo ad oggi possibile consiste nel verificare (tramite le tabelle fornite dal gestore) quali siano i mesi del periodo in contestazione in cui tale soglia sia stata superata, così da calcolare l'eccedenza accumulata in maniera non conforme al contratto, che dovrà essere sottratta dal totale del credito disponibile al 10.09.2007, data della disattivazione della usim n. 3281991546.

Pertanto, per l'utenza *de qua*, si deve sottrarre l'importo totale di euro 8.780,9, risultante dalle eccedenze accreditate nei mesi di febbraio e marzo 2006 dall'importo di euro 11.998,00. Il credito da riconoscere all'utente è, pertanto, pari ad euro 3.217,1.

In merito alla possibilità di monetizzare il credito da autoricarica è opportuno rammentare che tale tipo di credito non costituisce oggetto di acquisto del cliente col pagamento di un prezzo in denaro e che un'eventuale monetizzazione darebbe luogo ad un arricchimento indebito del cliente, il quale si ritroverebbe ad avere somme di denaro prive di giustificazione causale.

A supporto di tale assunto, giova rammentare che quest'Autorità ha già chiarito in più occasioni che *“nel momento dell'eventuale scioglimento del rapporto contrattuale, l'utente potrà ottenere ai sensi della legge n. 40/07 la restituzione monetaria del credito residuo, limitatamente agli importi che lo stesso abbia acquistato, con esclusione dunque di quelli derivanti da autoricarica, vista la natura non monetaria (ma in genere promozionale o di bonus) del traffico da autoricarica riconosciuto dai gestori.”*

L'eventuale mancata differenziazione delle voci di credito da parte del gestore (nello specifico da parte di H3G S.p.A., come lamentato dall'utente XXX) non modifica la natura non monetaria (ma in genere promozionale o di bonus) del traffico da autoricarica riconosciuto dal gestore al proprio cliente.

Né vale in senso contrario la considerazione, sempre formulata dall'istante, che l'importo di traffico da autoricarica maturato dallo stesso sia stato comunque remunerato, per il gestore, dal sistema dei costi di terminazione, poiché trattasi di considerazione che non incide sui rapporti tra utenti e il gestori, bensì attiene a rapporti diversi, che non rientrano nell'ambito della tutela prevista dalla legge n. 40/2007 né possono rientrare nell'oggetto delle singole controversie.

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda proposta dal sig. XXX sia da accogliere parzialmente nel senso esplicito, con affermazione del solo diritto dello stesso alla restituzione, oltre che degli importi corrispondenti al credito acquistato, di una sola parte del credito da autoricarica;

CONSIDERATO che il credito da autoricarica non è monetizzabile e che, pertanto, dovrà essere accreditato su una delle utenze intestate all'istante ancora attive con la società H3G S.p.A.;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

### **DELIBERA**

In parziale accoglimento dell'istanza formulata dal sig. XXX, la società H3G è tenuta:

1. ad accreditare su una delle utenze intestate all'utente ed ancora attive con il gestore la somma di Euro 3.217,3;
2. a corrispondere al sig. XXX la somma di Euro 17,00, a titolo di credito acquistato dall'utente e ancora disponibile sull'utenza al momento del recesso.

Le predette somme dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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

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 presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito *web* dell'Autorità.

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.

Roma, 6 ottobre 2009

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola