

DELIBERA N. 76/10/CIR

Definizione delle controversie tra l'operatore H3G S.p.A. e gli utenti Albano (506/08/gu14), Sammartino D. (507/08/gu14), Sammartino G. (510/08/gu14) e Sammartino I. (511/08/gu14)

L'AUTORITA',

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 novembre e, in particolare, nella prosecuzione del 15 novembre 2010;

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" (CCE);

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 (più avanti il Regolamento), ed in particolare il suo articolo 18, comma 4;

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;

VISTE le istanze con le quali gli utenti Rosalba Albano (acquisita al Prot. 18692 del 1° aprile 2008), Daniela Sammartino (Prot. 18693 del 1° aprile 2008), G. Sammartino (Prot. 18699 del 1° aprile 2008) e I. Sammartino (Prot. 18700 del 1° aprile 2008) hanno chiesto l'intervento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per la definizione delle controversie in essere con la società H3G S.p.A.;

VISTE le note di avvio dei relativi procedimenti, datate 9 giugno 2008 (Prott. Nn. 34149, 34146, 34145 e 34144) con le quali, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, la Direzione tutela dei consumatori ha convocato contestualmente tutti i predetti istanti e l'operatore H3G S.p.A. all'udienza di discussione del 7 luglio 2008, avvisando espressamente ogni interessato che la convocazione era fissata *“anche al fine di disporre la riunione del procedimento con altri pendenti aventi ad oggetto controversie omogenee”*, come previsto dall'articolo 18, comma 4, della delibera n.173/07/CONS;

UDITE tutte le parti nella predetta udienza del 7 luglio 2008, nel corso della quale il responsabile dei quattro procedimenti, contraddistinti, nel ruolo delle controversie dell'anno 2008, dai numeri 506 (Rosalba Albano), 507 (Daniela Sammartino), 510 (Giovanni Sammartino) e 511 (Ivana Sammartino), ne ha disposto la riunione sentite le parti stesse, in applicazione dell'articolo 18, comma 4, del Regolamento;

RITENUTA l'opportunità di confermare tale riunione anche nel presente provvedimento di definizione, in applicazione dei principi di economicità, efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa, stanti l'identità delle questioni esaminate e la completezza dell'istruttoria per ognuna delle controversie;

VISTA la memoria di H3G S.p.A. ricevuta con Prot. 50696 del 7 agosto 2008;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto delle controversie e risultanze istruttorie

Gli istanti, clienti del gestore H3G S.p.A. (sig.ra Albano utenza n. xxxx, sig.ra D. Sammartino utenza n. yyyy, sig. G. Sammartino utenza n. zzzz e sig.ra I. Sammartino utenze n. qqqq e n. kkkk) hanno tutti lamentato, in sintesi, il mancato rispetto della normativa di settore da parte del gestore sia in occasione della rimodulazione di vari Piani tariffari, che ha avuto effetto dal 1° settembre 2007, sia per la cosiddetta operazione di “messa in scadenza” del credito da autoricarica per il piano SuperTuaPiù, annunciata con un SMS del 4-5.10.2007, che avvisava gli utenti che il credito da autoricarica maturato fino a tutto il 2006 sarebbe scaduto il 31 dicembre 2007.

In particolare, gli utenti, con argomentazioni identiche, hanno lamentato il mancato rispetto delle disposizioni di cui all'articolo 70, comma 4, CCE, nonché la illegittimità di una modifica retroattiva delle condizioni economiche del contratto (poiché l'autoricarica del piano in questione originariamente non aveva scadenza). Inoltre, gli istanti hanno invocato le norme di cui alla delibera n. 7/02/CIR e il ritardo nell'adeguamento della

contrattualistica alla legge Bersani, per non avere H3G S.p.A. differenziato nel corso del rapporto gli importi di credito “acquistati” tramite ricarica da quelli invece maturati con meccanismi di autoricarica.

Da ciò deriverebbe, nella ricostruzione degli utenti, 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.

Gli utenti hanno dunque richiesto, oltre alla restituzione monetaria del credito da autoricarica messo a scadenza su ognuna delle loro USIM, il ripristino del precedente piano tariffario e un rimborso “a titolo di risarcimento” pari al 25% del credito scaduto, nonché le spese di procedura. Essi hanno infine anche lamentato di non aver ricevuto risposta al reclamo inviato al gestore.

H3G S.p.A. in udienza, contestando il contenuto delle istanze, ha in primo luogo affermato la legittimità della rimodulazione tariffaria effettuata nell’estate 2007 per varie offerte tariffarie, richiamando la delibera n. 649/07/CONS con la quale l’Autorità ha archiviato per insussistenza della violazione il procedimento sanzionatorio avviato nei confronti di H3G S.p.A. in occasione della stessa rimodulazione.

La Società ha poi spiegato che l’operazione di “messa in scadenza” del credito da autoricarica, lamentata dagli utenti, è stata effettuata anche al fine di evitare monetizzazioni derivanti da utilizzi anomali del servizio.

Infatti, a fronte di un piano tariffario con logiche di autoricarica pari a 10 centesimi di euro per ogni minuto di traffico voce ricevuto da altri operatori e a 4 centesimi di euro per ogni SMS ricevuto da reti diverse da quelle di H3G S.p.A., gli utenti istanti hanno accumulato migliaia di euro di autoricarica.

Su questo punto, in udienza, a titolo di esempio, H3G S.p.A. ha portato il caso dell’utente sig.ra Ivana Sammartino la quale, nel mese di agosto 2006, ha maturato un credito da autoricarica per euro 7.128,00 (settemilacentotrentotto) ricevendo in un solo mese ben 178.200 SMS (centosettantottomiladuecento). La società ha quindi affermato – dinanzi alle contestazioni degli utenti sulla legittimità dell’uso effettuato dalla sig.ra Ivana Sammartino – di ritenere anomalo l’uso del cellulare per la ricezione di 5.940 SMS al giorno (che equivalgono a 178.200 SMS diviso 30 giorni).

Successivamente, con il deposito di una memoria, il gestore, ribadendo le proprie difese, ha prodotto tabelle riassuntive delle somme di autoricarica maturate mensilmente da ognuno dei ricorrenti tramite la sola ricezione di SMS, per dimostrare, in sostanza, che la “messa in scadenza” del credito maturato dagli stessi è derivata da un uso non normale del servizio di utenza telefonica, dato che ciascuno dei quattro utenti istanti ha ricevuto,

in alcuni mesi, un numero elevatissimo di SMS sulle utenze oggetto di controversia, a cui è seguito l'accumulo di autoricarica.

Ad esempio, dalle tabelle si ricava (oltre al fatto, già narrato, che nel solo mese di agosto 2006 la sig.ra Ivana Sammartino ha ricevuto 178.000 SMS) che la sig.ra Daniela Sammartino e la sig.ra Rosalba Albano nel mese di febbraio 2006 hanno ricevuto, rispettivamente, 26.525 e 30.125 SMS, mentre il sig. Giovanni Sammartino, nel mese di agosto 2006, ha ricevuto 78.000 SMS.

Considerata la remunerazione in termini di autoricarica derivante dalla massiva ricezione di SMS, il gestore ha spiegato che gli importi così accumulati potevano celare comportamenti non conformi all'articolo 12.3 delle Condizioni Generali di Contratto, secondo cui *“Il Cliente si impegna a non utilizzare o far utilizzare, direttamente o indirettamente, i Servizi per scopo di lucro, anche indiretto. Salvo diversa previsione, i Servizi sono usufruibili esclusivamente a titolo personale e privato (...)”*.

II. Motivi della decisione

Rispetto alle doglianze degli istanti in merito alla rimodulazione tariffaria di varie offerte posta in essere da H3G S.p.A. nell'estate 2007, l'Autorità ha già più volte chiarito (a partire dalla delibera 11/09/CIR, che quindi sul punto si richiama) che, ai sensi dell'articolo 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche, il gestore aveva facoltà di modificare le condizioni contrattuali.

Peraltro, l'operato di H3G S.p.A. in occasione della indicata rimodulazione tariffaria è già stato ritenuto conforme alla norma citata con la delibera di archiviazione per insussistenza della violazione n. 649/07/CONS, che quindi pure si richiama; né, a tutta evidenza, può essere questa la sede per dare seguito alle critiche sollevate dagli utenti istanti verso i contenuti di quest'ultima delibera.

Pertanto le domande relative al ripristino del precedente piano tariffario vanno rigettate.

Resta tuttavia da esaminare il fatto che, in occasione della rimodulazione, tutti gli istanti hanno inviato un circostanziato reclamo al gestore, formulando una serie di proteste e richieste informative che non hanno ottenuto risposta (anzi, il gestore – limitandosi a registrare la contrarietà degli utenti alle preannunciate modifiche contrattuali – ha avviato le procedure di disattivazione del servizio, con la conseguenza che gli utenti si sono visti costretti ad inviare una seconda missiva, diffidando il gestore a non sospendere il servizio e a rileggere il reclamo precedentemente inviato).

Ne consegue che, in linea con l'orientamento già seguito da quest'Autorità in identica fattispecie (cfr. delibera 28/09/CIR, che si richiama), gli istanti hanno diritto ad un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima

delibera e anche dell'articolo 25, commi 1 e 2, delle CGC). In base a dette norme, infatti, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, come sono da ritenersi quelli qui in esame, posto che gli utenti – nelle proprie lettere – contestavano la carenza delle informazioni rese dal gestore, sotto vari profili, richiedendo chiarimenti e diffidando il medesimo a non procedere alla rimodulazione.

Il parametro da utilizzare per il calcolo dell'indennizzo è quello ordinario della Carta dei Servizi di H3G S.p.A. (6 euro *pro die*), da moltiplicare per ciascuno degli utenti per il numero di giorni intercorrenti tra la data di ricezione del reclamo da parte del gestore, comprovata dalla ricevuta di ritorno della raccomandata a.r. di reclamo (a cui vanno aggiunti 45 giorni utili per fornire risposta) e la data dell'udienza di conciliazione, che è di riferimento in quanto nel corso della stessa ciascun utente poté infine interloquire con H3G S.p.A. sul suo specifico caso.

Il calcolo da effettuare è dunque il seguente:

Sig.ra Albano: euro 6 x 113 giorni di ritardo = euro 678,00 (reclamo ricevuto dal gestore il 18.08.2007, scadenza dei 45 giorni per la risposta il 2.10.2007, udienza di conciliazione svolta il 23.01.2008).

Sig.ra D. Sammartino: euro 6 x 88 giorni di ritardo = euro 528,00 (reclamo ricevuto dal gestore il 16.08.2010, scadenza dei 45 giorni per la risposta il 30.09.2007, udienza di conciliazione svolta il 27.12.2007).

Sig. G. Sammartino: euro 6 x 80 giorni di ritardo = euro 480,00 (reclamo ricevuto dal gestore il 18.08.2007, scadenza dei 45 giorni per la risposta il 2.10.2007, udienza di conciliazione svolta il 21.12.2007).

Sig.ra I. Sammartino: euro 6 x 113 giorni di ritardo = euro 678,00 (reclamo ricevuto dal gestore il 18.08.2007, scadenza dei 45 giorni per la risposta il 2.10.2007, udienza di conciliazione svolta il 23.01.2008).

Per quanto riguarda invece la condotta tenuta dal gestore H3G S.p.A. rispetto al credito da autoricarica, si deve innanzitutto ricordare che l'operazione di messa in scadenza di una parte dell'autoricarica maturata con il piano SuperTuaPiù, già nota a quest'Autorità, ha riguardato una percentuale marginale del numero di sottoscrittori di detto piano e, pur avendo in sostanza integrato una novità per chi ne è stato interessato, non è da ricondurre alla fattispecie della modifica delle condizioni contrattuali di cui all'articolo 70, comma 4, CCE, bensì alla disciplina ed alla esecuzione del singolo rapporto utente/gestore.

Infatti, come dichiarato da H3G S.p.A., tale misura è stata posta in essere quale mezzo di tutela nei confronti di quei clienti che l'operatore ha ritenuto aver utilizzato il servizio in maniera non conforme alle condizioni contrattuali.

Questa Autorità ha già ampiamente affrontato (sempre nella delibera 11/09/CIR, che qui si richiama con le precisazioni che seguiranno, nonché nelle successive delibere relative alla medesima operazione di “messa in scadenza” del credito del 4-5 ottobre 2007) la questione della maturazione da parte degli utenti di ingenti somme mensili di autoricarica sul piano SuperTuaPiù e della conseguente forma di “autotutela” prescelta dal gestore H3G.

Nella delibera citata, pur ritenendo l’inidoneità contrattuale e la carenza di trasparenza della misura posta in essere dal gestore, l’Autorità ha chiarito la “corresponsabilità” di entrambe le parti nell’alterazione della causa del rapporto, che si verifica qualora l’utente, traendo vantaggio dall’assenza di limiti o tetti apposti dal gestore all’autoricarica maturabile mensilmente, utilizza il servizio di utenza per accumulare bonus di credito, in maniera sostanzialmente avulsa dalla sua naturale funzione economico-sociale, che consiste nello scambio tra un servizio di comunicazione interpersonale ed un corrispettivo, e non nell’autoricarica.

L’Autorità, già in quella occasione (e nelle successive fino ad oggi esaminate), applicando le norme contrattuali di H3G S.p.A., complessivamente improntate ad un canone di “uso normale” e ragionevole del servizio, per risolvere le controversie insorte sugli importi di autoricarica maturati dagli utenti, ha individuato un parametro di *uso normale del diritto scaturente dal contratto di utenza* (corrispondente ad un massimo di 6 ore giornaliere di telefonate in ricezione).

Tale parametro (tarato sulle ore di ricezione di traffico voce) non è tuttavia utilmente applicabile per la definizione delle controversie di cui alla presente delibera, nelle quali, diversamente dai casi già decisi da questa Autorità, risulta in atti che il credito da autoricarica, nei mesi in contestazione indicati dal gestore nelle tabelle, è stato accumulato esclusivamente tramite la ricezione di SMS.

È dunque necessario individuare un diverso parametro di uso normale del diritto scaturente dal contratto di utenza telefonica, con riferimento alla ricezione di SMS, avendo naturalmente riguardo alle particolarità legate all’uso degli SMS.

Al riguardo si ritiene che, per individuare il limite massimo giornaliero di uso normale del servizio di SMS, può soccorrere l’esperienza già compiuta da quest’Autorità in occasione della approvazione della regolamentazione a tutela degli utenti sordi (delibera n. 514/07/CONS, articolo 3, comma 1).

Sul punto si ricorda che i sordi, a causa delle peculiarità della loro minorazione, utilizzano i servizi su reti mobili esclusivamente per la trasmissione dati (per esempio SMS e MMS), effettuando, conseguentemente, significativi volumi di traffico dati sulla propria utenza.

Per questo motivo l’Autorità, dopo un’approfondita istruttoria in contraddittorio anche con le Associazioni di categoria, che hanno rappresentato e quantificato le esigenze e le

abitudini di consumo degli utenti sordi, è intervenuta con le norme citate, disponendo – per quanto qui interessa – che ogni operatore di rete mobile deve predisporre un’offerta per utenti sordi che preveda l’invio gratuito di 50 SMS al giorno verso tutti.

Tale quantificazione numerica delle esigenze comunicative degli utenti sordi può oggi essere di utile riferimento per calcolare il numero di SMS che un utente, non necessariamente sordo, ma con una forte propensione all’utilizzo del servizio (come sembrano essere gli istanti), potrebbe ragionevolmente ricevere nell’arco di una giornata. Si tratta infatti di presumere, con argomentazioni che sono condivisibili in base alla comune esperienza, che ad ogni SMS inviato corrisponda un SMS ricevuto, o viceversa, con la conseguenza che, sulla base della stima allora effettuata, pari ad un massimo di 50 SMS inviati al giorno da un utente sordo (per un totale di 1.500 SMS al mese), si può affermare che nello stesso periodo di tempo un utente potrebbe – davvero al più – ricevere e leggere altrettanti SMS in entrata.

È da escludersi, infatti, che in questa sede possa trovare tutela un diverso uso del servizio, contraddistinto dalla sola ricezione massiva di SMS, come è quello adottato dagli istanti, che, perlomeno in alcuni casi, sembra effettivamente derivare da un uso anomalo dei sistemi, poiché altrimenti non si comprende come sia possibile ricevere oltre 178.000 SMS in un mese.

Si ritiene, per contro, che il parametro di uso normale del servizio di SMS, come sopra individuato grazie all’ausilio dell’istruttoria a suo tempo svolta per le esigenze di comunicazione degli utenti sordi, sia più che equo: è infatti innegabile che sulle reti mobili questi ultimi utenti sordi abbiano una propensione al consumo dei servizi dati più elevata della media degli utenti, pertanto il parametro di 1.500 SMS al mese in ricezione è certamente idoneo a comprendere anche le esigenze di elevato consumo di utenti evoluti o “alto spendenti”.

Ciò premesso, per quanto concerne la domanda di restituzione delle somme accumulate, si precisa che in base alle logiche di autoricarica del piano tariffario SuperTuaPiù (attivo sulle utenze degli istanti) la ricezione di 1.500 SMS in un mese comportava l’accumulo di 60,00 euro di autoricarica.

Ne consegue che, per applicare la soglia di 60,00 euro di autoricarica mensile ai casi qui esaminati, l’unico calcolo ad oggi possibile consiste nel verificare (tramite le tabelle fornite dal gestore per i mesi dallo stesso contestati) quali siano i mesi 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 per ciascun utente al 31 dicembre 2006, poi fatto scadere il 31 dicembre 2007 (gli importi scaduti sono ricavabili dalla documentazione allegata dagli utenti).

Sul punto si può velocemente constatare che tutti gli utenti hanno ampiamente superato la soglia di 60 euro in quasi tutti i mesi in contestazione e pertanto, in alcuni casi, la somma di autoricarica da restituire è negativa.

I calcoli sono di seguito illustrati:

Sig.ra Albano: utenza n. xxxx - si deve sottrarre l'importo totale delle eccedenze di autoricarica maturate nel periodo dicembre 2005/settembre 2006, pari a euro 3.738,00, dall'importo di euro 5.687,18, scaduto il 31.12.2007.

La somma da riconoscere all'utente è pari a euro 1.949,18.

Sig.ra D. Sammartino: utenza n. yyyy - si deve sottrarre l'importo totale delle eccedenze di autoricarica maturate nel periodo dicembre 2005/settembre 2006, pari a euro 2.425,00, dall'importo di euro 2.490,30, scaduto il 31.12.2007.

La somma da riconoscere all'utente è pari a euro 65,30.

Sig. G. Sammartino: utenza n. zzzz - si deve sottrarre l'importo totale delle eccedenze di autoricarica maturate nel periodo dicembre 2005/settembre 2006, pari a euro 6.555,00, dall'importo di euro 4.502,67, scaduto il 31.12.2007.

La somma è negativa e pertanto il credito da riconoscere all'utente è pari a zero.

Sig.ra I. Sammartino: per l'utenza n. qqqq - si deve sottrarre l'importo totale delle eccedenze di autoricarica maturate nel periodo dicembre 2005/settembre 2006, pari a euro 9.840,00, dall'importo di euro 7.590,00, scaduto il 31.12.2007.

La somma è negativa e pertanto il credito da riconoscere all'utente è pari a zero.

Anche per la diversa utenza n. kkkk (sempre intestata alla sig.ra I. Sammartino) la somma è negativa (euro 3.094,00 – euro 3.800,83), fermo restando che sarebbe stato comunque impensabile riconoscere la possibilità di gestire 1.500 SMS al mese su ognuna delle due utenze nell'arco dello stesso periodo.

Infine, va rigettata la domanda relativa alla possibilità di monetizzare o trasferire interoperatori tale credito (fermo restando che la stessa rimane evidentemente assorbita per gli utenti G. Sammartino e I. Sammartino, i quali non hanno diritto ad alcuna restituzione di somme).

Quest'Autorità ha infatti già chiarito, in casi simili, che ai sensi della norma dell'articolo 1, comma 1, della legge n. 40 del 2007, il credito derivante da autoricarica non può essere né monetizzato né trasferito tra diversi operatori, ma deve essere, in ipotesi, riconosciuto tramite la messa a disposizione sui sistemi del gestore (dunque, generalmente, tramite accredito sull'utenza interessata o su una diversa utenza della stessa rete).

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

RITENUTO, per quanto precede, che le domande proposte dagli utenti indicati sono da accogliere soltanto nel senso esplicitato, con affermazione del diritto degli stessi ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami inviati e la parziale restituzione del credito da autoricarica scaduto, limitatamente agli utenti Albano e D. Sammartino.

CONSIDERATO, inoltre, che in linea con quanto già deliberato da quest'Autorità, stante il sostanziale rigetto delle principali domande formulate dagli istanti, le spese di procedura debbano essere integralmente compensate;

RITENUTO, infine, che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 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;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Nicola D'Angelo, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

L'accoglimento, nei limiti di quanto esplicitato nelle premesse del presente provvedimento, delle istanze presentate dai signori Albano, Sammartino, G. Sammartino e I. Sammartino.

La società H3G S.p.A. è pertanto tenuta a riconoscere in favore degli stessi, tramite assegno o bonifico bancario, le somme di seguito indicate liquidate a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami e, limitatamente agli utenti Albano e D. Sammartino è tenuta a riconoscere, tramite accredito di traffico bonus, le somme previste a titolo di restituzione di autoricarica:

- i. Sig. ra Albano: euro 678,00 (seicentosettantotto/00) per la mancata risposta al reclamo e euro 1.949,18 (millenovecentoquarantanove/18) come bonus di autoricarica;
- ii. Sig.ra D. Sammartino: euro 528,00 (cinquecentoventotto/00) per la mancata risposta al reclamo e euro 65,30 (sessantacinque/30) come bonus di autoricarica;

- iii. Sig. G. Sammartino: euro 480,00 (quattrocentottanta/00) per la mancata risposta al reclamo;
- iv. Sig. ra I. Sammartino: euro 678,00 (seicentosettantotto/00) per la mancata risposta al reclamo;

con la precisazione che le somme liquidate a titolo di indennizzi devono essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per gli utenti 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.

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'articolo 19 della delibera 173/07/CONS, la presente delibera costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 259/2003; la società è pertanto tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 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'articolo 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, 15 novembre 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Nicola D'Angelo

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola