

ATTI 1.21.1 2011/4181/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 3

del 14 febbraio 2013

Sono presenti i componenti del Comitato:

MINOLI ROTA	Fabio	Presidente
CAVALLIN	Mario	Vice Presidente
CIPRIANO	Marco Luigi	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
GUSSONI	Maurizio	<i>Assente giustificato</i>
VOLPE	Marcella	

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Sky Italia XXX

La struttura proponente:
Il Dirigente Ufficio per il Corecom

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’art. 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 il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*, e in particolare l’art. 84;

VISTA la legge della Regione Lombardia 28 ottobre 2003, n. 20, *“Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 5 del 28 ottobre 2004 *“Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia”*;

VISTA la deliberazione n. 173/07/CONS, recante il *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (d’ora in avanti *Regolamento*);

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A *“Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”*;

VISTA la deliberazione AGCOM 278/04/CSP *“Direttiva in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento”*;

VISTA la deliberazione AGCOM n.79/09/CSP *“Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la deliberazione AGCOM 73/11/CONS *“Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nelle definizioni delle controversie tra utenti e operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’art. 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481”*;

VISTA l’istanza presentata in data 3 ottobre 2011, con la quale il sig. XXX ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia XXX;

VISTE le note del 28 ottobre 2011 e del 29 febbraio 2012, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l’avvio di

un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa in data 19 marzo 2012;

VISTO il verbale della suindicata udienza del 19 marzo 2012;

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

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

UDITA l'illustrazione del Presidente Fabio Minoli nella seduta del 14 febbraio 2013;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 3 ottobre 2011, il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia con l'operatore Sky Italia XXX (d'ora in avanti SKy), avente ad oggetto l'attivazione, asseritamente non richiesta, di servizi televisivi a pagamento da parte di operatore di pay-tv (Sky).

Dalla ricostruzione dei dati dei fatti, come risultanti dai documenti depositati e dall'udienza di discussione, è emerso quanto segue:

- in data 22.02.2010, l'utente decideva di compilare, via internet tramite Alice, la richiesta di attivazione del contratto Sky, a cui veniva attribuito, dal sistema informatico dell'operatore Sky, il codice cliente n.12265651, indicando però il figlio, con lui convivente, di nome XXX, quale intestatario del conto corrente bancario su cui attivare la domiciliazione bancaria (rid) delle fatture che sarebbero state emesse da Sky;
- il 23.02.2010, l'utente veniva contattato dal *call center* di Sky e avvisato che non si poteva dar corso alla predetta richiesta di attivazione del contratto in quanto il nominativo dell'abbonato era diverso dall'intestatario del conto corrente su cui sarebbe stata attivata la domiciliazione bancaria;
- il giorno seguente, il sig. XXX decideva di aderire, con codice cliente n.12266020, alla suddetta offerta commerciale proposta da Sky, indicando il figlio XXX quale intestatario del contratto e delle coordinate bancarie per la domiciliazione delle fatturazioni emesse da Sky;
- l'utente riceveva esclusivamente la copia cartacea del contratto, intestato a suo figlio, che, una volta sottoscritta, veniva ritrasmessa all'operatore;
- il sig. XXX lamentava che, a partire dal mese di aprile 2010, sul conto corrente bancario intestato al figlio, sig. XXX, venivano effettuati prelevamenti di denaro da parte di Sky per due contratti distinti;
- in particolare, dagli estratti del conto corrente bancario, intestato al sig. XXX, alle date del 30.06.2010 e del 31.12.2010 emessi dalla Banca Sella, risultava che in relazione al codice cliente n.12265651, intestato al sig. XXX, Sky aveva effettuato i seguenti prelevamenti:
 - o Fattura n.353135120 emessa in data 01.04.2010 per euro 58,80;
 - o Fattura n.355185779 emessa in data 05.05.2010 per euro 21,00;
 - o Fattura n.356205579 emessa in data 05.06.2010 per euro 53,10;
 - o Fattura n.357235353 emessa in data 05.07.2010 per euro 54,20;
 - o Fattura n.358271539 emessa in data 05.08.2010 per euro 90,56.
- il sig. XXX proponeva reclamo, sia telefonicamente che via fax, a Sky per contestare i predetti prelevamenti, richiederne l'interruzione nonché il rimborso delle somme di denaro prelevate;

- nel primo reclamo inviato, tramite fax, in data 24.07.2010, il sig. XXX esponeva: *“vi faccio presente che mi state facendo pagare quest’abbonamento (codice cliente n.12265651) che non è mai stato attivato in quanto ho tentato di eseguire le pratiche con Alice e Sky mi ha contattato affermando che non era possibile in quanto il nome dell’abbonamento doveva essere uguale all’intestatario del conto corrente. Sky, in questo momento, ha l’autorizzazione di prelevare dal conto corrente di XXX il contratto sottoscritto (da XXX) con codice cliente n.12266020. I prelievi che state operando con codice cliente n.12265651 sul conto corrente di XXX non sono stati autorizzati né da XXX né da XXX”*;
- in data 03.08.2010, Sky indirizzava all’utente sig. XXX una comunicazione da cui risulta *“abbiamo ricevuto la sua comunicazione di recesso anticipato e desideriamo informarla che la chiusura del suo abbonamento a Sky è stata registrata per il 31.08.2010”*;
- nel reclamo inviato, tramite fax, in data 24.08.2010, il sig. XXX esponeva di aver *“ricevuto la vostra lettera del 03.08.2010 che mi comunica il recesso anticipato del contratto. Vi faccio presente che questo contratto non è mai stato attivato da parte di Alice in quanto il call center di Sky mi ha telefonato affermando che non poteva essere portato a termine in quanto il nome del contratto era diverso dall’intestatario del conto corrente. Il contratto è stato disdetto a febbraio il giorno dopo la vostra telefonata, contattato il 187 mi ha confermato che la mia disdetta era regolare ed ho avviato la procedura n.310410087980 per il risarcimento delle mensilità che ho pagato senza usufruire del servizio. Vi ricordo che avete prelevato dal conto corrente di XXX senza autorizzazione il canone di questi mesi per il contratto n.12265651. vi ricordo che non avete l’autorizzazione a prelevare dal conto corrente di XXX l’importo di euro 38,56 scadenza 31.08.2010”*;
- nel reclamo inviato, tramite fax, in data 08.09.2010, il sig. XXX esponeva *“mi rammarico che prelevate ancora soldi dal conto corrente di mio figlio, sapendo di non poterlo fare. Chiedo a Sky il risarcimento delle fatture entro e non oltre il 30.09.2010 in quanto non ho usufruito del servizio”*;
- in data 28.04.2011, il sig. XXX proponeva, presso il Co.re.com. Lombardia, il tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti di Sky;
- il 28.09.2011, il predetto tentativo obbligatorio di conciliazione si concludeva con esito negativo per la mancata adesione del gestore;
- in data 03.10.2011, il sig. XXX presentava istanza di definizione della controversia nei confronti di Sky, chiedendo il risarcimento delle fatture del contratto n.12265651 per un totale di euro 277,66, un indennizzo per attivazione non richiesta della prestazione di euro 150,00 e un indennizzo per mancata risposta ai reclami di euro 400,00.
- il 19.03.2012 si svolgeva l’udienza di discussione, cui partecipava soltanto il sig. XXX, il quale precisava che *“in relazione al contratto attivato arbitrariamente da Sky (con codice cliente n.12265651), il sig. XXX non ha mai ricevuta copia cartacea da restituire una volta sottoscritta [a Sky]”*.

Motivi della decisione

Preliminarmente, ai sensi dell’art. 19 del Regolamento (Allegato A alla Delibera AGCOM n.173/07/CONS) e in applicazione del principio generale di efficienza e ragionevolezza dell’azione amministrativa, si evidenzia che la richiesta di risarcimento avanzata dall’utente può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto al rimborso delle somme non dovute e alla eventuale corresponsione di un indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale,

eventualmente, potrà poi rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per ottenere la liquidazione dell'eventuale maggior danno che ritenga di aver subito.

Il caso in esame rientra nell'ambito dei contratti a distanza, che sono quelli conclusi tra un consumatore e un fornitore attraverso una o più tecniche di comunicazione a distanza e quindi senza la presenza fisica simultanea di operatore e consumatore (telefono, internet, televisione, ecc.).

La tutela dei consumatori nei contratti a distanza si basa essenzialmente, oltre che sul diritto di recesso, sul diritto all'informazione in ordine a tutti gli elementi del contratto e a tutte le circostanze rilevanti per la stipulazione ed esecuzione. I correlativi obblighi informativi, posti a carico del professionista, costituiscono pertanto uno dei cardini fondamentali dell'intera disciplina consumeristica.

Il Codice del Consumo di cui al d.lgs. 205/2006, così come già il d.lgs. 185/1999, indica quindi una serie di informazioni che è necessario fornire al consumatore, e, circa le modalità con cui devono essere rese tali informazioni, distingue tra le informazioni precontrattuali, la conferma scritta di tali informazioni e la messa a disposizione del consumatore di ulteriori informazioni (art. 53).

L'articolo 53 del Codice del Consumo sancisce espressamente il diritto del consumatore di ricevere conferma, per iscritto o su altro supporto durevole a sua scelta ed a lui accessibile, prima o al momento dell'esecuzione del contratto, delle medesime informazioni di cui all'art. 52, primo comma.

Con la disposizione in esame il legislatore si è quindi preoccupato di assicurare la buona conclusione ed esecuzione del contratto, mediante il possesso da parte del consumatore di informazioni necessarie per esercitare i propri diritti, ed ha quindi ritenuto opportuno stabilire la necessità di una conferma in forma specifica di determinate informazioni, e ciò in aggiunta agli obblighi di informazione preventiva stabiliti nell'art. 52 Cod. Consumo.

Ai sensi della delibera 664/06/Cons, Allegato A, art. 2, comma 6, "prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica concluso a distanza, il titolare dell'utenza telefonica [del contratto di servizi televisivi a pagamento] deve ricevere un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate al comma 1 dell'art. 53 del codice del consumo. Con il medesimo modulo, l'operatore comunica al titolare dell'utenza telefonica che, ove ritenga che il servizio non sia stato da lui richiesto, può proporre opposizione, a mezzo fax o posta elettronica, ai recapiti indicati nella stessa informativa, fermo restando la sua facoltà di opporsi in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ad una fornitura non richiesta ai sensi dell'art.3 e dell'art.57 del codice del consumo".

In merito ai fatti di cui all'istanza, l'utente, sig. XXX, intendeva aderire all'offerta di servizi televisivi a pagamento proposti da Sky via Alice che permette di vedere i contenuti offerti da Sky attraverso il decoder Alice Home TV e la rete di comunicazione elettronica a banda larga in tecnologia IP di Telecom Italia spa, di cui era già cliente per il servizio di Alice.

L'adesione a questa offerta commerciale avviene tramite sottoscrizione di un contratto Sky via Alice e la fatturazione dei contenuti all'utente viene effettuata da Sky.

Dalle condizioni generali di abbonamento residenziale Sky via Alice Home TV, risulta (art.2.1 - Attivazione del servizio e fornitura di contenuti), che *"L'attivazione dei servizi televisivi è subordinata alla preventiva richiesta da parte dell'abbonato del contratto di connettività Alice Adsl del fornitore di servizi e del contratto Alice Home TV e la successiva attivazione del servizio*

Alice Home TV. Il servizio Alice Home TV è regolato dalle condizioni generali di contratto Alice Home TV e dalla carta dei servizi Alice Home TV e costituisce un autonomo rapporto rispetto a quello disciplinato dalle presenti condizioni generali”.

Dagli atti del procedimento risulta che il sig. XXX compilava la richiesta di attivazione del servizio Sky via Alice, indicando i suoi dati in qualità di abbonato e il numero di conto corrente intestato al figlio, XXX, per la domiciliazione bancaria delle fatture emesse da Sky, ricevendo poi l’attribuzione, da parte di Sky, del codice cliente n.12265651.

Non può omettersi di rilevare che una siffatta richiesta di attivazione del servizio di telecomunicazioni non avrebbe potuto avere seguito, stante la mancata coincidenza, nella medesima persona, della qualità di abbonato e della qualità di titolare del conto corrente su cui domiciliare le fatture. E infatti l’operatore si premurava di comunicare al sig. XXX tale elemento ostativo all’attivabilità del contratto (chiamata del *call center* di Sky del 23.2.2010) e di indicare la modalità esatta di attivazione.

Il sig. XXX, per usufruire dei servizi offerti da Sky via Alice, provvedeva dunque, su indicazione del servizio clienti di Sky, a richiedere il servizio indicando il figlio, sig. XXX, sia come intestatario del contratto Sky che come titolare del conto corrente bancario su cui domiciliare le fatture, provvedendo a restituire a Sky la copia cartacea del contratto in oggetto, firmato dall’intestatario.

È appena il caso di osservare, a questo punto, che era del tutto illogico che l’operatore desse seguito alla prima richiesta (di cui al codice cliente n.12265651), avendo esso stesso informato il cliente che tale richiesta non poteva avere seguito.

Senonché, la richiesta di attivazione dei servizi televisivi di cui al codice cliente n.12265651, annullata immediatamente dal sig. XXX, dava inaspettatamente luogo ad un ciclo di fatturazioni relativamente a servizi televisivi non attivati (in relazione a quel codice cliente), come affermato dallo stesso utente nei diversi reclami.

A conferma dell’attendibilità e della fondatezza di quanto esposto in istanza, vi sono sia i diversi reclami che il sig. XXX inoltrò, tramite fax a Sky, nel tentativo di interrompere i predetti prelevamenti di somme di denaro da parte del predetto gestore di telecomunicazioni tramite rid bancario, sia l’attivazione di un contratto con codice cliente n.12266020 intestato al figlio, XXX, che risultava altresì titolare del conto corrente su cui venivano domiciliate le fatture emesse da Sky.

In sede di udienza di discussione, l’utente sottolineava di non aver mai ricevuto il modulo cartaceo di conferma del primo contratto (quello con codice cliente n.12265651).

In termini di diritto, ogni obbligazione e contratto devono essere adempiuti secondo criteri di correttezza e diligenza e ciò trova fondamento negli artt. 1175 (reciproco dovere di correttezza) e 1176 (criterio della diligenza) del codice civile.

L’operatore avrebbe dovuto dimostrare di essersi diligentemente attivato per adempiere esattamente ai propri obblighi contrattuali di cui alla Delibera 664/06/Cons, Allegato A, art. 2, comma 6, e per offrire i propri servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni.

In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale dell’art. 1218 del codice civile, per escludere la propria responsabilità, l’operatore deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all’operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo.

In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l’utente delle eventuali difficoltà incontrate nell’adempimento dell’obbligazione.

Quindi, avendo l'operatore omissso di svolgere attività, sia deduttiva che difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni e alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, secondo il principio ordinamentale di cui all'art. 115, comma 1, del codice di procedura civile, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore medesimo secondo le regole ordinarie di cui all'art. 1218 codice civile.

Peraltro, in ordine alle fatture emesse da Sky è opportuno evidenziare che la giurisprudenza ha più volte ribadito che la bolletta non costituisce un negozio di accertamento atto a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, resta pertanto in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura, se contestata nel suo ammontare da parte dell'utente (*Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n.10313*).

Sul punto, è orientamento consolidato dell'Autorità che *“la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quelli trascritti in bolletta”* (delibera n.10/05/CIR).

In relazione agli importi contestati la società Sky non ha fornito alcuna giustificazione, né ha prodotto elementi probanti la regolare e corretta gestione del cliente, in particolare non ha prodotto alcuna documentazione attestante la correttezza della fatturazione, ovvero la legittimità della condotta assunta.

Inoltre, a fronte delle richieste, segnalazioni e reclami formulati dall'utente, il gestore non solo ha omissso di fornire puntuale riscontro, ma il suo comportamento ha determinato, di fatto, il convincimento circa la mancata attivazione dei servizi televisivi.

Di contro, dall'istruttoria è emerso che l'utente provvedeva a contestare a Sky il prelevamento di somme di denaro in relazione al codice cliente n.12265651 con n.3 fax, inviati il primo in data 24.07.2010 e gli altri due rispettivamente il 24.08.2010 e il 08.09.2010, fermo restando che il primo prelievo di somme non dovute risale al 29.04.2010, come si evince dall'estratto conto allegato dall'istante.

Nel caso di specie si configura, dunque, una responsabilità in capo all'operatore, il quale è tenuto alla restituzione degli importi non dovuti, prelevati dal conto del sig. XXX indicato dal sig. XXX (padre) per i pagamenti relativi al codice cliente n. 12265651 ad esso attribuito. Restituzione che dunque deve avvenire nei confronti del sig. XXX, ma correttamente richiesta e fatta valere dal sig. XXX in qualità di intestatario del rapporto con l'operatore di cui al codice cliente n. 12265651.

Non è invece accoglibile la richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, avanzata dall'utente, in quanto, a parte la indebita ed erronea fatturazione di cui si è trattato sopra, non vi è stata alcuna attivazione di servizi relativamente al (mai concluso) contratto avente codice cliente n. 12265651 intestato a XXX, come del resto evidenziato dallo stesso utente nei fax di reclamo diretti all'operatore.

Per quanto attiene, infine, alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, è da rilevare che l'istante – come già detto - ha inviato per tre volte via fax, precisamente nelle date 24.07.2010, 31.08.2010 e 08.09.2010, una circostanziata missiva al gestore, formulando una serie di proteste e richieste informative, nonché di rimborso. In relazione a tali fax di reclamo inviati dall'utente, era dovuto da parte dell'operatore un riscontro ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera). Riscontro che invece non è mai intervenuto.

La mancata risposta al reclamo da parte dell'operatore, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e di contraddittorio, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo.

In ordine alla quantificazione dell'indennizzo, si deve ritenere, innanzi tutto, in linea con quanto disposto dalla delibera n.73/11/Cons, allegato A, art.11, comma 2 (*"L'indennizzo di cui al comma 1 [euro 1,00 pro die] è computato in misura unitaria....anche in caso di reclami reiterati o successivi, purchè riconducibili al medesimo disservizio"*), che i due reclami proposti dall'utente [24.08.2010 e 08.09.2010] successivamente al primo, inoltrato in data 24.07.2010, debbano essere valutati come reiterazioni del primo reclamo, in quanto hanno ad oggetto la stessa questione giuridica. I tre reclami vanno dunque considerati come un unico reclamo.

Quanto al periodo sul quale calcolare l'indennizzo, individuato come *dies a quo* la data di presentazione del primo reclamo (24.07.2010), il *dies ad quem*, non essendovi stata alcuna risposta, va individuato nella prima occasione di dialogo tra le parti, cioè l'udienza di conciliazione, tenutasi in data 28.9.2011.

Pertanto, alla luce della delibera n.73/11/Cons, allegato A, art.11, comma 1, secondo cui *"Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di euro 300,00"*, l'indennizzo va riconosciuto all'utente nella misura massima di euro 300,00, dal momento che il calcolo basato sul numero dei giorni – più di 300 - porterebbe ad una somma superiore a 300 euro.

In merito alle spese di procedura, in considerazione di quanto sopra evidenziato, della partecipazione dell'utente all'udienza di definizione, dell'attività dispiegata in termini istruttori e documentali, è da ritenere equo e ragionevole liquidare in via equitativa in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di €. 100,00 a titolo di rimborso spese.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che l'istante abbia diritto al rimborso delle spese sostenute per la procedura, equitativamente quantificabili in euro 100,00;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

La società Sky Italia XXX è tenuta a:

1. Rimborsare la somma di euro 277,66 al sig. XXX, indebitamente fatturata al medesimo (fatture n.353135120 del 01.04.2010, n.355185779 del 05.05.2010, n.356205579 del 05.06.2010, n.357235353 del 05.07.2010, n.358271539 del 05.08.2010) relativamente al rapporto con codice cliente n. 12265651;
2. Corrispondere la somma di euro 300,00 in favore del sig. XXX a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
3. Corrispondere la somma di euro 100,00 in favore del sig. XXX a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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

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

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 69/2009.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Presidente Corecom
Fabio Minoli

La Dirigente Unità supporto
specialistico al Corecom
Marilena Fiengo