

DELIBERA N. 7/13/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ROM'ANTICA [REDACTED] / TELECOM ITALIA [REDACTED]
IL CORECOM LAZIO

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 14.2.2013;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "*Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni;

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

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 02.09.2011, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/513/2011, con cui la società ROM'ANTICA [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Rom'Antica") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società TELECOM ITALIA [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Telecom");

VISTA la nota del 13.10.2011 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le note difensive ed i documenti depositati dalle parti, nonché le rispettive memorie di replica;

UDITE tutte le parti all'udienza del 18.01.2012;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) L'utente ha introdotto il presente contenzioso lamentando la ritardata attivazione del servizio adsl (internet 7 mega) di cui al contratto concluso nel mese di novembre 2010 relativo ad utenza fissa business; il servizio voce veniva attivato il 2.12.2010, mentre quello adsl solo a metà gennaio 2011 *"per problemi tecnici di Telecom"*; a marzo 2011 l'utente riceveva la prima fattura Telecom, che recava addebiti per il servizio adsl sin dal 9.12.2010; il 14.3.2011 l'utente inviava reclamo a mezzo fax, contestando l'addebito e chiedendo l'indennizzo per la ritardata attivazione; il reclamo restava senza esito; a metà aprile 2011, pendente la contestazione (in atti), la linea veniva sospesa senza preavviso; con lettera del 25.5.2011 l'utente contestava la sospensione senza preavviso e la mancata risposta al reclamo del 14.3.2011, comunicando altresì il recesso dal contratto a causa dell'inadempimento di Telecom; alla data di presentazione dell'istanza di conciliazione (14.6.2011) la linea era ancora sospesa sia in entrata che in uscita.

Il 20.07.2011 si svolgeva, su istanza dell'utente, il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Corecom Lazio (prot. N. 11-C-03544 del 14.6.2011), che si concludeva con esito negativo, stante la mancata conciliazione: l'utente, infatti – dedotta e lamentata la ritardata attivazione del servizio adsl, la sospensione senza preavviso dell'utenza, la mancata risposta ai 2 reclami inviati, nonché la mancata gestione del recesso esercitato il 25.5.2011 cui era seguita la indebita fatturazione di Telecom – chiedeva lo storno dell'insoluto compreso quello relativo a periodo successivo al recesso, nonché indennizzo di € 1.200,00, che Telecom non accordava.

Con successiva istanza del 02.09.2011 prot. N. Lazio/D/513/2011 l'utente chiedeva la definizione della controversia ex artt. 14 e segg. Regolamento, con liquidazione degli indennizzi richiesti ai sensi della Delibera 73/11/CONS; con memoria difensiva tempestivamente depositata, specificava che *"ad inizi di marzo 2011, non ricevendo né il contratto né le fatture (infatti il civico riportato sulla fattura è il n. 38 mentre quello effettivo è il 22), inoltra richiesta di avere copia della fattura che viene recapitata a mezzo mail"* e che sarà oggetto del reclamo 14.3.2011; specificava ulteriormente che *"nel mese di giugno 2011, improvvisamente ed inaspettatamente la linea veniva ripristinata, per poi essere cessata definitivamente dopo circa 3 settimane"*; la responsabilità della ritardata attivazione del servizio adsl era da ascrivere esclusivamente a Telecom che *"ha dapprima promesso l'attivazione del servizio entro 15 giorni dalla richiesta e poi non ha mantenuto quanto detto, rifugiandosi nelle condizioni contrattuali (peraltro mai inviate insieme al contratto ed alle fatture), che prevedono 50 giorni per l'attivazione dello stesso servizio"*. L'utente chiedeva pertanto i seguenti indennizzi ex Delibera 73/11/CONS: € 153,00 per la mancata risposta al reclamo del 14.3.2011 avente ad oggetto l'errata fatturazione del servizio adsl, considerati i 15 giorni utili per la risposta ed avuto riguardo alla data di presentazione

dell'istanza di definizione del 1.9.2011; € 675,00 per la ritardata attivazione del servizio adsl (45 giorni ad € 15,00 pro die); € 960,00 per sospensione del servizio dal 14.4.2011 al 18.6.2011 (64 giorni ad € 15 pro die); lo storno parziale dell'addebito relativo al servizio adsl di cui alla fattura n. ■■■ per il periodo di mancata attivazione dal 9.12.2010 al 17.1.2011; lo storno delle fatture emesse successivamente al mese di maggio 2011; le spese della procedura.

Telecom confermava, nella propria memoria difensiva, l'adesione dell'utente al contratto per l'attivazione del servizio voce + adsl concluso il 30.11.2010; il 2.12.2010 veniva attivato il servizio voce; il servizio adsl veniva attivato il 9.12.2010 "come da welcome letter" che produceva; a conferma dell'attivazione del 9.12.2010, Telecom depositava copia del retrocartellino unificato relativo ad una richiesta di intervento dell'utente del 11.12.2010 per configurazione del router, risolto il 13.12.2010; in ogni caso, anche se Telecom avesse attivato il servizio adsl il 17.1.2011 – circostanza negata dal gestore - cionondimeno l'attivazione sarebbe stata tempestiva, posto che la Carta Servizi prevede tempi di attivazione che variano dai 30 ai 70 giorni; la sospensione del servizio era stata determinata dall'insoluto sui conti 2/11 – che, pur contestata dall'utente limitatamente all'addebito del servizio adsl, avrebbe dovuto essere saldata per la parte non contestata – e 3/11 ed era stata preceduta dal preavviso di sospensione del 29.3.2011, cui era seguita la lettera di risoluzione contrattuale del 21.5.2011 (entrambe in atti); negava che il servizio sospeso fosse mai stato riattivato; il reclamo del 14.3.2011 era stato riscontrato con lettera del 1.4.2011 (in atti), mentre quello del 25.5.2011 non era stato riscontrato, posto che il 21.5.2011 Telecom aveva inviato lettera di risoluzione contrattuale; in subordine, Telecom deduceva che l'incontro delle parti all'udienza di conciliazione del 20.7.2011 doveva ritenersi idoneo ad interrompere il termine per il calcolo dell'indennizzo e che era pertanto dovuto, al più, l'indennizzo di € 25,00 (€ 1,00 pro die, per 25 giorni di ritardo, considerati i 30 giorni utili per la risposta); deduceva di avere disposto lo storno dei conti 4/11, 5/11 e 6/11 emessi per mero errore contabile successivamente alla risoluzione; chiedeva, infine, il rigetto della domanda di rimborso delle spese di procedura, avendo attivamente partecipato al procedimento.

Con tempestiva memoria di replica, l'utente contestava quanto dedotto da Telecom; il retrocartellino unificato depositato nulla diceva circa la soluzione del "guasto" (recte: mancata attivazione); il servizio adsl aveva iniziato a funzionare solo a far data dal mese di gennaio 2011 a seguito di intervento tecnico sul router Telecom guasto; tutte le comunicazioni inviate da Telecom all'utente (preavviso sospensione, lettera di risoluzione, fatture, risposte ai reclami) e prodotte con la memoria difensiva, non erano mai state ricevute dall'utente, per errata indicazione del numero civico (né il 19 e né il 38, bensì il n. 22), correttamente indicato nell'ordinativo iniziale del 30.11.2010; negava qualsiasi collaborazione da parte di Telecom che, anche in sede di udienza per il tentativo di conciliazione, non aveva prodotto alcunchè, limitandosi a non riconoscere l'indennizzo richiesto. Insisteva pertanto nelle proprie richieste.

Anche Telecom depositava memoria di replica con la quale, tuttavia, si limitava a reiterare gli argomenti già utilizzati nella memoria difensiva, senza prendere posizione sulle puntuali eccezioni sollevate dall'utente in sede di replica e, in particolare, sull'eccezione di errata indicazione dell'indirizzo dell'utente che, per tale motivo, non aveva mai ricevuto né la risposta al reclamo del 14.3.2011, né il preavviso di sospensione, né la lettera di risoluzione contrattuale.

All'udienza di discussione del 18.01.2012 entrambe le parti si riportavano ai rispettivi scritti difensivi e il Legale Istruttore rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.

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

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 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.

2.2. Nel merito.

2.2.1. Sulla ritardata attivazione del servizio adsl.

Telecom ha dedotto che, a fronte di una richiesta di attivazione del servizio voce e adsl del 30.11.2010, il primo veniva attivato il 2.12.2010 ed il secondo il 9.12.2010 depositando, a conferma e riprova di ciò, la copia del retrocartellino unificato aperto il 11.12.2010 a seguito di segnalazione di guasto dell'utente e chiuso, per definitiva soluzione del problema, il 13.12.2010; pertanto, secondo Telecom, il servizio sarebbe stato attivato il 9.12.2010 come da "welcome letter" inviata all'utente il 10.12.2010, il servizio avrebbe poi subito un guasto segnalato il 11.12.2010 e risolto il 13.12.2010.

La "welcome letter" di per sé non solo non prova l'attivazione del servizio, ma non è stata neppure ricevuta dall'utente, che l'ha prontamente contestata, essendo stata inviata, per posta semplice, ad un indirizzo diverso dal civico n. 22 correttamente indicato dall'utente in contratto e registrato da Telecom nel primo ordinativo del 30.11.2010 in atti. Neppure il retrocartellino unificato prodotto da Telecom a seguito della richiesta di intervento dell'utente costituisce prova dell'effettiva attivazione e del funzionamento del servizio adsl, posto che ivi si legge solo "*ci ha bisogno di aiuto per configurare router che dà spia rossa...probabile modem guasto; diagnosi TTM: Mancata autenticazione*"; il 13.12.2010, data di "completamento", risulta l'inserimento di "note al tecnico" di cui, tuttavia, non è riportato il contenuto, mentre risulta libera la casella "note dal tecnico", il che non può che significare che, a quella data, il tecnico aveva ricevuto le istruzioni (note al tecnico) per risolvere il guasto o attivare il servizio, ma non aveva ancora eseguito il sopralluogo, all'esito del quale avrebbe inserito le "note dal tecnico" contenenti le attività svolte per la soluzione del problema e l'esito delle stesse. In nessuna parte del retrocartellino vi è alcuna indicazione che lasci intendere che il servizio fosse attivo e funzionante. Pertanto, non può condividersi l'assunto di Telecom secondo cui il servizio sarebbe stato attivato il 9.12.2010 e ripristinato, a seguito di guasto, il 13.12.2010.

Purtuttavia, la Carta Servizi Telecom prevede l'attivazione del servizio adsl business entro 50 giorni dall'attivazione del servizio voce, termine che appare rispettato considerando che l'attivazione di quest'ultimo servizio è pacificamente avvenuta il 2.12.2010 e l'attivazione del servizio adsl al più tardi il 17.1.2011 come sostenuto dall'utente. Infine, per completezza, è del tutto sfornito di prova l'assunto dell'utente secondo cui l'attivazione sarebbe stata promessa da

Telecom entro 15 giorni dalla richiesta, tanto più che ciò appare in insanabile contrasto con la stessa tecnologia prescelta, che si avvale necessariamente di una linea attiva RTG/ISDN, sicchè in nessun caso l'attivazione del servizio adsl, quale che fosse il termine, poteva avvenire in conformità alla richiesta, essendo invece necessaria la previa attivazione del servizio voce.

La domanda dell'utente diretta ad ottenere un indennizzo per ritardata attivazione del servizio adsl deve dunque essere rigettata, mentre va disposto lo storno parziale del conto 2/2011 relativamente agli addebiti per il predetto servizio per il periodo anteriore all'attivazione e, in particolare, della somma di € 22,44 oltre Iva, calcolata dividendo l'importo di € 46,61 addebitato in fattura a titolo di "costo per abbonamenti: linea, servizi, offerte" per 81 giorni di riferimento in fattura (9.12.2010-28.2.2011) e moltiplicando il risultato così ottenuto per i 39 giorni di mancata fruizione del servizio nel periodo 9.12.2010-17.1.2011; nonché della somma di € 3,96 oltre Iva, calcolata come sopra, e relativa all'addebito del "costo per noleggio router wifi" nello stesso periodo; e così, in totale, va disposto lo storno della somma di € 26,40 oltre Iva dal conto Telecom n. 2/2011.

2.2.2. Sulla sospensione, senza preavviso, del servizio voce.

L'utente ha lamentato la sospensione senza preavviso del servizio voce dal 14.4.2011 al 18.6.2011, data della riattivazione contestata da Telecom; Telecom ha affermato di avere preavvisato la sospensione per morosità, con lettera del 29.3.2011, che l'utente ha contestato siccome mai ricevuta. In effetti, il predetto preavviso, risulta indirizzato ad un civico diverso (19) da quello dell'utente (22), correttamente registrato da Telecom sull'ordinativo del contratto del 30.11.2010, sicchè deve ritenersi che l'utente non abbia mai ricevuto il preavviso di cui all'art. 5 Allegato A Delibera 173/07/CONS per esclusiva responsabilità di Telecom.

Ne discende il diritto dell'utente al pagamento dell'indennizzo richiesto per € 960,00, così come indicato dall'utente sino al 18.6.2011 ex Delibera 73/11/CONS (artt. 4/1 e 12/2). Infatti, la lettera di risoluzione contrattuale del 21.5.2011 non può essere presa in considerazione in quanto inviata anch'essa al civico sbagliato, come prontamente contestato dall'utente che ha affermato di non averla ricevuta; la lettera, inoltre, sembrerebbe essere stata inviata a mezzo raccomandata a.r. (all'errato civico 19), ma Telecom non ha prodotto l'avviso di ricevimento; infine, il contratto può considerarsi risolto alla data del 24.6.2011, per effetto del recesso esercitato dall'utente con lettera 25.5.2011. Sicchè deve assumersi corretto il calcolo dell'indennizzo sino alla data del 18.6.2011 indicata dall'utente.

Dalla indebita sospensione discende altresì il diritto dell'utente allo storno delle fatture emesse nel periodo di sospensione, limitatamente al servizio voce sospeso. Deve quindi disporsi lo storno parziale dal conto 3/2011 della somma di € 48,00 oltre Iva relativa al costo per abbonamento linea voce maggio - giugno, calcolato considerando che il canone bimestrale è di € 60,00 oltre Iva, e quindi € 1,00 oltre Iva pro die e che il servizio voce non ha funzionato per tutto il mese di maggio e sino al 18.6.2011 per complessivi 48 giorni per € 48,00 oltre Iva.

2.2.3 Sulla mancata lavorazione del recesso.

L'utente ha esercitato il diritto di recesso con comunicazione del 25.5.2011, non contestata da

Telecom, sicchè il contratto deve ritenersi risolto decorsi 30 giorni ex L.n. 40/2007 e quindi alla data del 24.6.2011.

Atteso che Telecom non ha depositato alcuna nota di credito a riprova dello storno dedotto, deve pertanto ordinarsi all'operatore Telecom lo storno, richiesto dall'utente, dei conti emessi successivamente al recesso, vale a dire dei conti 4/2011, 5/2011 e 6/2011.

2.2.3. Sulla mancata risposta ai reclami.

L'utente ha prodotto 2 reclami, non contestati da Telecom.

Con il primo reclamo del 14.3.2011, l'utente contesta la ritardata attivazione del servizio adsl e l'addebito, sul conto 2/2011, del servizio adsl a far data dal 9.12.2.2010 anziché dal 17.1.2011 data dell'effettiva attivazione del servizio.

Telecom afferma di avere riscontrato il reclamo con lettera 1.4.2011 che l'utente contesta di avere mai ricevuto: la risposta, in effetti, è indirizzata ad un civico diverso (19) da quello dell'utente (22), correttamente indicato in contratto ma poi sempre sbagliato da Telecom nelle proprie comunicazioni e nelle fatture.

Rileva, al proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), che testualmente prevede che *"In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti"*; la risposta, inoltre, deve essere fornita entro il termine indicato nel contratto (30 giorni ex art. 17 C.G. Abbonamento Telecom ed ex art. 6 Carta Servizi) e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita *in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Venendo al caso in esame, a fronte della specifica contestazione dell'utente di non avere mai ricevuto la predetta risposta ed in mancanza di prova della ricezione, deve affermarsi il diritto dello stesso al pagamento di un indennizzo, per la determinazione del quale, considerato il costante orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Del. nn. 32/12/CIR, 97/12/CIR, 101/12/CIR), ai sensi dell'art.11 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, considerato che il reclamo è stato svolto in data 14.3.2011, detratto il tempo utile alla risposta (30 giorni previsti dall'art.17 delle C.G.C. e dall'art. 6 Carta Servizi) e fino al 24.6.2011, data di risoluzione del contratto, va riconosciuto all'utente un indennizzo pari a € 72,00 per la ritardata risposta al reclamo del 14.3.2011.

L'utente ha poi svolto un secondo reclamo in data 25.5.2011, con il quale contestava la sospensione senza preavviso del servizio voce e la mancata risposta al reclamo del 14.3.2011, chiedeva la corresponsione dei relativi indennizzi e comunicava la volontà di recedere dal contratto.

Relativamente a tale reclamo, che in parte reitera il precedente ed in parte introduce contestazioni nuove (sospensione senza preavviso), deve ritenersi che la sopravvenuta risoluzione del contratto alla data del 24.6.2011 per effetto del recesso esercitato dall'utente, vale a dire alla stessa data entro la quale il gestore avrebbe dovuto fornire la risposta (30 giorni), faccia venir meno il diritto dell'utente al pagamento dell'indennizzo richiesto, poiché – risolto il contratto – viene meno ogni obbligazione che nello stesso trova la sua fonte.

3. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte, nonchè dell'attiva partecipazione di entrambe le parti sia al procedimento di conciliazione che a quello di definizione, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 50,00 (cinquanta/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 da ROM'ANTICA ■■■ nei confronti dell'operatore TELECOM ITALIA ■■■ 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, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 50,00 (cinquanta/00) quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata da ROM'ANTICA ■■■ in data 2.9.2011.

La società TELECOM ITALIA ■■■ è pertanto tenuta a riconoscere in favore de ROM'ANTICA

■■■■, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 960,00= (novecento sessanta/00=) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio voce, oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione;
- b) Euro 72,00= (settantadue/00=) a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo, oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione;
- c) Euro 50,00= (cinquanta/00=) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

La società TELECOM ITALIA ■■■■ è inoltre tenuta a disporre lo storno dei seguenti conti:

- i) Storno parziale della somma di € 26,40 oltre Iva dal conto 2/2011;
- ii) Storno parziale della somma di € 48,00 oltre Iva dal conto 3/2011;
- iii) Lo storno integrale dei conti 4/11, 5/11 e 6/11.

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

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

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

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

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Roma, 14 febbraio 2013

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente Responsabile del Procedimento

Livio Sviben

Fto