



Verbale n. 18

Adunanza dell'8 settembre 2014

L'anno duemilaquattordici, il giorno 8 del mese di settembre, alle ore 11.00 in Torino, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, presidente, Tiziana MAGLIONE, vicepresidente, Ezio ERCOLE, componente, e con l'assistenza della signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 24 – 2014

Oggetto: Definizione della controversia GU14 83/2013 –XXX XXX/TELECOM ITALIA XXX

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 Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, 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 Assemblies 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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, 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 n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *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'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza presentata in data 18.04.2013, con cui la XXX., in persona del suo legale rappresentante, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società TELECOM ITALIA XXX (di seguito, TELECOM), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 18.04.2013 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 20/06/2013 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 10 luglio 2013;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- a) Di aver inviato in data 14.12.2005 modulo ad una Agenzia TELECOM per l'attivazione dell'ADSL Alice 5 Fast e la contestuale cessazione dell'ADSL SMART 10 sulla linea XXX;
- b) che il suddetto passaggio avrebbe ridotto i costi di € 95,32 bimestrali;

- c) che senza alcuna comunicazione né spiegazione l'ADSL veniva attivata solo in data 29.09.2006;
- d) che, nonostante la richiesta di cessazione, TELECOM non cessava l'ADSL SMART 10 con canone di € 134,00 + IVA bimestrale dal 29.09.2006 fino al 27.11.2009;
- e) Che l'attivazione dell'ADSL avveniva su una linea nuova, mentre l'ADSL da sostituire non veniva cessata, provocando una doppia fatturazione;
- f) Che veniva inviato reclamo al 191 nel dicembre 2007 e successivi reclami scritti;
- g) Solo successivamente alla lettera del legale del 14.04.2009 TELECOM provvedeva a inoltrare risposta con lettera del 20.05.2009, con la quale negava il diritto al rimborso, giacché nessuna richiesta di cessazione risultava giunta prima del 27.11.2009.
- h) Di non aver attivato il servizio Tutto 4 Star Office, che è stato imputato a partire dal 1.08.2007, e per il quale l'istante chiede copia del contratto o registrazione vocale per l'attivazione del suddetto servizio.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

1. Rimborso di € 428,94 per mancato risparmio dovuto al ritardo del cambio di ADSL;
2. Indennizzo di € 4.4485 per ritardo nell'attivazione dell'ADSL (dal 14.01.2006 al 29.09.2006);
3. Indennizzo di €. 2.737,50 per mancata cessazione dell'ADSL SMART 10, dal 29.09.2006 al 27.11.2009;
4. Rimborso di €. 3.552,00 per canoni di ADSL SMART 10 non dovuti;
5. Indennizzo € 300,00 per mancata risposta al reclamo di dicembre 2007;
6. Rimborso di € 71,43 per canoni 4Star Office pagati dal 1.08.07 al 27.11.2009;
7. Indennizzo di € 730,00 per attivazione di servizio mai richiesto (dal 1.08.2007 al 27.11.2009);
8. Corresponsione di € 100,00 per spese ricorso CORECOM.

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

- Preliminarmente l'operatore eccepisce l'inammissibilità dell'istanza per impossibilità di verifica della corrispondenza fra le odierne circostanze e quelle lamentate nell'istanza di conciliazione;

- Nel merito l'operatore disconosce, in primis, i fax allegati da controparte, che afferma di non aver mai ricevuto;
- Che la linea ADSL SMART 5 è stata attivata il 31.01.2006 sulla linea XXX;
- Che la linea ADSL SMART 10 attiva sulla linea XXX è stata cessata in seguito a richiesta del dicembre 2007 e che a partire dal conto 1/08 non è più stato addebitato il canone;
- Che l'addebito del servizio 4 Star decorre dal terzo bimestre 2007 sull'utenza XXX che non è oggetto del presente contenzioso e per la quale non è stato inviato alcun reclamo;
- Che tutti i reclami inviati da controparte sono stati riscontrati, compreso quello di dicembre 2007;
- L'operatore segnala altresì che la ricorrente è debitrice della somma di € 875,00 relativa ai conti 3,4,5 e 6/2012.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede che venga dichiarata inammissibile e/o infondata la domanda avversaria

Con memoria di replica del 24.05.2013, parte istante chiede preliminarmente di non ammettere gli allegati da 1 a 7 indicati da TELECOM nelle sue memorie difensive in quanto non allegati alla PEC del 16.05.2013;

Con riferimento all'eccezione di inammissibilità avanzata dall'operatore, parte istante rileva che i fatti e la tipologia di indennizzi/danni richiesti sono uguali a quelli presenti nell'UG e che vi è sostanziale corrispondenza di petitum fra la prima e la seconda fase del procedimento;

Nel merito, il reclamante, con riferimento al disconoscimento, da parte di TELECOM, dei fax allegati, evidenzia che il modulo inviato conteneva la richiesta di attivazione della nuova ADSL Alice 5 FAST e la contestuale richiesta di cessazione dell'ADSL SMAT 10 e che pertanto, essendo stato ritenuto valido per l'attivazione dell'una, doveva essere ritenuto tale anche per la cessazione dell'altra e che inoltre TELECOM non ha presentato documentazione di segno opposto a supporto della propria ricostruzione della vicenda.

L'istante ha infine rilevato che la richiesta di rimborso dei canoni 4 STAR OFFICE fa parte del petitum dell'UG e che pertanto costituisce parte integrante del presente contenzioso.

Con memoria di replica del 28.05.2013 TELECOM dichiarava di produrre documenti da n. 1 a 7, disconosceva ex art. 2712 c.c. i documenti ex adverso prodotti e insisteva per l'accoglimento delle proprie conclusioni ed allegava, inoltre, a dimostrazione dell'avvenuta ricezione della memoria e degli allegati, ricevuta di avvenuta consegna del messaggio di posta certificata del 16.05.2013.

Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

E' da rigettarsi, preliminarmente, l'obiezione avanzata dall'operatore in ordine all'inammissibilità dell'istanza, relativa all'asserita impossibilità di appurare se le circostanze indicate dal ricorrente siano differenti rispetto a quelle rappresentate nell'istanza di conciliazione, e ciò in quanto l'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera AGCOM n. 173/07/CONS, non impone al ricorrente di allegare alla domanda di definizione della controversia, l'istanza relativa al tentativo obbligatorio di conciliazione.

E' inoltre da rilevarsi come, nel caso di specie, l'oggetto della richiesta di definizione corrisponda a quanto già sottoposto a tentativo di conciliazione: in tale ambito va peraltro rigettata anche l'obiezione, avanzata dall'operatore, in merito all'inammissibilità della domanda relativa all'addebito del servizio 4 Star, in quanto circostanza dedotta già in sede di presentazione del modello UG.

E' altresì da evidenziare che la produzione documentale effettuata dall'operatore con memoria difensiva del 16.05.13, nonché con successiva memoria di replica del 28.05.2013, risulta non conforme a quanto dallo stesso dichiarato, in quanto l'operatore, anziché allegare la produzione documentale dall'1) al 7), come meglio specificato in calce alle memorie TELECOM 18.03.2013 e 18.05.2013, ha riprodotto e allegato i documenti depositati dall'istante in sede di presentazione del modello GU14. Ne consegue che i documenti dall'1) al 7), come meglio specificati nelle citate memorie difensive, non risultano depositati e come tali non potranno costituire parte integrante del presente procedimento.

B) Nel merito

B.1 Preliminarmente si deve rilevare l'inammissibilità della domanda avanzata dall'istante di cui al punto 1).

Si rileva innanzitutto, con riferimento alla suddetta domanda, che la richiesta di "Rimborso di € 428,94 "per mancato risparmio dovuto al ritardo del cambio di ADSL", non rientra nell'ambito della competenza decisoria dell'organo adito, in applicazione dell'art. 19, comma 4 del Regolamento, in quanto il provvedimento che definisce la controversia può esclusivamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi/storni di somme non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità

B.2 Sul ritardo nell'attivazione del servizio

La domanda dell'istante di cui al punto 2) risulta parzialmente fondata e va accolta nei limiti e per i motivi che seguono:

L'odierna vicenda prende l'avvio nel dicembre del 2005, quando la XXX XXX invia un modulo ad una Agenzia TELECOM per l'attivazione dell'ADSL Alice 5 FAST e la contestuale cessazione dell'ADSL SMART 10 sulla linea XXX.

Tale richiesta risulta, sulla base dei documenti depositati da XXX, essere stata trasmessa via fax (come da ricevuta attestante il regolare rapporto di trasmissione) in data 19.12.2005 al n.

fax XXX come da istruzioni contenute nel contratto di adesione sottoscritto da XXX in data 14.12.2005.

TELECOM, a questo proposito ha negato di aver ricevuto il suddetto fax, ma tale circostanza risulta contraddetta, nei fatti, per almeno due ordini di motivi: in primo luogo, la regolare ricezione da parte dell'operatore è provata, come detto, dalla ricevuta attestante il regolare rapporto di trasmissione avvenuto in data 19.12.2005, e in secondo luogo, a dimostrazione dell'avvenuta ricezione da parte di TELECOM della comunicazione *de quo*, milita la circostanza per cui l'operatore ha adempiuto ad una delle due richieste avanzate da XXX per il tramite della suddetta nota, e cioè ha attivato, seppur in ritardo, la linea ADSL Alice 5 Fast, mentre non ha provveduto a cessare contestualmente l'ADSL SMART 10.

Posta l'evidenza di tale comportamento contraddittorio, TELECOM, al fine di sgravarsi da ogni responsabilità, avrebbe avuto l'onere di provare, secondo le regole della ripartizione dell'onere della prova ex art. 1218 c.c., di aver ricevuto la richiesta di attivazione del servizio in oggetto tramite una diversa comunicazione inviata da XXX, cosa che, tuttavia, non è avvenuta.

Ciò appurato, risulta altresì provato, attraverso la documentazione depositata da XXX, (Conto TELECOM 6/06 del 5.10.2006 fattura n. 8A01729359), che il Servizio Alice Business 5 FAST veniva attivato in data 29.09.06 sulla linea telefonica XXX. Non avendo TELECOM specificato i dati tecnici relativi alla tipologia di servizio richiesto e posto che la carta dei Servizi dell'operatore prevede, per i Servizi Broadband ADSL Business solo linea (senza modem/router), che il tempo massimo di attivazione del Servizio sia di 30 giorni solari dal giorno della registrazione dell'ordine, deve ritenersi che il ritardo nell'attivazione del servizio sia stato di giorni 254 decorrenti dal 18.01.2006 e fino al 29.09.2006.

Su tali basi, occorre rilevare che l'operatore telefonico deve fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, qualora l'utente lamenti l'inadempimento in ordine alla richiesta di attivazione del servizio rispetto alle tempistiche stabilite, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze ad esso non imputabili ovvero a problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. Il gestore deve altresì fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, dimostrando di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli eventuali ostacoli incontrati. (v. Corecom Puglia Delibera n. 9/10).

Poiché nel caso di specie nulla in tal senso è stato argomentato ovvero provato da parte di TELECOM, se non l'affermazione per cui "la linea ADSL SMART 5 è stata attivata il 31.01.2006 sulla linea XXX", che non pare tuttavia coerente con l'odierna vicenda, ne consegue un ingiustificato ritardo di 254 giorni, da parte di TELECOM, nell'adempimento della prestazione.

Considerato che l'art. 3 del Regolamento in materia di indennizzi di cui alla Delibera AGCOM n. 73/11/CONS e s.m.i., prevede che "*nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto [...] gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a € 7,50 per ogni giorno di ritardo*", e considerato altresì che l'art. 12 del Regolamento dispone che se l'utenza

interessata dal disservizio è di tipo “affari”, gli importi vadano computati nella misura pari al doppio, si ritiene che l’operatore debba corrispondere l’indennizzo per un ritardo di giorni 254 pari ad €. 3.810,00 (7,50X2X254 gg).

B. 3) Sul ritardo nella disattivazione dell’ADSL SMART 10 e il rimborso delle fatture

L’istante richiede inoltre (*sub 3 e 4*) il rimborso di €. 3.552,00 per canoni di ADSL SMART 10 non dovuti oltre a un indennizzo di €. 2.737,50 per mancata cessazione dell’ADSL SMART 10, dal 29.09.2006 al 27.11.2009;

Si osserva innanzi tutto che non è stato prodotta da alcuna delle parti copia di tali fatture (salvo il Conto TELECOM Italia n. 6/2006 – fattura n. 8A017330291 del 5.10.2006- Voce “Accesso ADSL SMART 10” per €. 134,00 oltre IVA) .

Inoltre non vi è univocità nella ricostruzione della vicenda nemmeno con riferimento alla data di cessazione del servizio ADSL SMART 10, in quanto mentre parte istante afferma che il servizio sarebbe stato cessato in data 27.11.2009, l’operatore dichiara che *“la linea ADSL SMART 10 attiva sulla linea XXX è stata cessata in seguito a richiesta del dicembre 2007 e a partire dal conto 1/08 non è più stato addebitato il canone”*.

Pertanto, alla stregua del già citato principio sull’onere della prova, considerato che il ritardo nella cessazione del servizio è risultato riconducibile ad inadempienza dell’operatore, ma che grava sull’istante l’onere di provare i fatti che costituiscono fondamento della propria domanda ex art. 2697 c.c. si ritiene di poter accogliere parzialmente la richiesta di che trattasi, tenuto conto che a fronte della dichiarazione dell’operatore, nulla è stato contestato né documentato da parte istante a supporto della propria domanda di vedersi riconosciuto il rimborso dei canoni corrisposti fino al 27.11.2009.

Conseguentemente, con riferimento alle fatture riferibili al periodo decorrente dal 5.10.2006 fino al conto 1/08 escluso, l’operatore sarà tenuto a regolarizzare la posizione contabile dell’utente con riferimento alle somme indebitamente fatturate, per cui dovranno essere rimborsate dal gestore – ovvero stornate in caso di mancato pagamento - le voci relative ai canoni per ADSL SMART 10.

Inoltre, alla stregua di tali considerazioni, avuto altresì riguardo al principio di equità e alla gravità dell’inadempimento, secondo i criteri di cui al comma 1) dell’art. 12 Allegato A alla delibera 173/11/COBS, non si ritiene di liquidare un indennizzo a titolo di “ritardo nella disattivazione del servizio”, sia in quanto tale fattispecie non risulta codificata dal Regolamento in materia di indennizzi di cui all’Allegato A delle Delibera n. 73/11/CONS e sia in quanto, per consolidata prassi dell’Autorità delegante, si ritiene che il rimborso, o lo storno degli addebiti basti già a compensare il pregiudizio arrecato all’utente

B. 4) Sulla mancata risposta al reclamo

XXX XXX ha dichiarato di aver sporto reclamo al 191 nel dicembre 2007 (n. 1-2773324621) e di aver successivamente inviato a TELECOM reclami scritti, (tra cui la Racc. A/R del 10.09.2008, che deposita) senza tuttavia ottenere alcun riscontro, salvo la risposta inviata da TELECOM con lettera del 20.05.2009, a riscontro della lettera del 14.04.2009

inviata dal legale incaricato da XXX.

Dal canto suo TELECOM contesta che tutti i reclami inviati da controparte sono stati riscontrati, “*compreso quello di dicembre 2007*” ma, come meglio dettagliato al punto A) del presente provvedimento, non risulta depositato alcun documento a supporto di tale affermazione.

Pertanto, posto che TELECOM non ha fornito prova di aver dato riscontro al reclamo del dicembre 2007, né alla Racc. A/R del 10.09.2008 depositata agli atti, nei trenta giorni previsti dall’art. 6 (gestione reclami) di cui alla Carta dei Servizi TELECOM, l’operatore sarà tenuto a corrispondere all’utente, a norma dell’art. 11 Delibera 73/11/CONS, la somma di € 300,00.

B. 5) Sull’attivazione e l’addebito del servizio 4 Star

L’istante ha infine chiesto (*sub 6 e 7*) il rimborso di € 71,43 per canoni 4Star Office pagati dal 1.08.07 al 27.11.2009 oltre l’ indennizzo di € 730,00 per attivazione di servizio mai richiesto.

A questo proposito XXX ha dichiarato di non aver mai richiesto tale servizio ed ha contestualmente sottoposto a TELECOM l’istanza di produrre copia del contratto o registrazione vocale per l’attivazione del suddetto servizio.

TELECOM si è limitata a dichiarare che l’addebito del servizio 4Star decorre dal terzo bimestre 2007 sull’utenza XXX, eccependo che la circostanza avanzata non è oggetto del presente contenzioso e che non è stato inviato alcun reclamo.

Premesso che tale circostanza era stata già dedotta in sede di presentazione del modello UG, come meglio specificato al punto A) del presente provvedimento, va altresì preliminarmente rilevato che, a mente dell’art. 7 del Regolamento di cui alla delibera 173/07/CONS, l’invio di un reclamo non costituisce presupposto per l’avvio della procedura di conciliazione dinanzi al Corecom, il che comporta la regolare ammissibilità delle domande avanzate dall’istante *sub 6) e 7)*.

Nel merito, occorre rilevare che TELECOM, a fronte della richiesta di esibizione di prova documentale relativa alla richiesta di attivazione del suddetto servizio, nulla ha ribattuto né esibito. Parimenti l’operatore nulla ha replicato in merito al periodo di attivazione del servizio (dal 1.08.2007 al 27.11.2009) né con riferimento alla somma di € 71,43 di cui l’istante chiede il rimborso. Dal canto suo XXX ha prodotto Conto TELECOM Italia n. 6/07 di cui alla fattura 8A01704048 del 5.10.2007 recante la voce “Tutto 4 Star Office” al costo di Euro 4,92 oltre Iva.

Sulla base di tali presupposti, si ritiene pertanto che l’operatore sia tenuto a regolarizzare la posizione contabile dell’utente con riferimento alle somme indebitamente fatturate, per cui dovranno essere rimborsate dal gestore le voci relative ai canoni per “Tutto 4 Star Office” per un totale di € 71,43.

Inoltre, alla luce del disposto di cui all’art. 8, comma 2) dell’Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, trattandosi di servizio accessorio, dovrà essere riconosciuto in favore

dell'istante un indennizzo giornaliero pari a € 1,00 per ogni giorno di indebita attivazione, a partire dal 1.08.2007 al 27.11.2009, per un totale complessivo pari a € 849,00 (€ 1 x 849 gg).

Ritenuto altresì che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Corecom all'esito della procedura di definizione devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura, gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

C) Sulle spese del procedimento.

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le difese da entrambi svolte, nonché le risultanze delle stesse, si ritiene congruo liquidare, secondo criteri di equità e proporzionalità di cui all'art. 6, comma 9 del Regolamento, l'importo di € 100,00 (cento) a titolo di rimborso spese dei procedimenti di conciliazione e definizione.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

l'**accoglimento parziale** dell'istanza presentata da, XXX, in persona del suo legale rappresentante, corrente in XXX XXX contro l'operatore TELECOM ITALIA XXX in persona del legale rappresentante *pro tempore*, il quale operatore è tenuto a:

- corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio, la somma di € 3.810,00 ;
- con riferimento alle fatture riferibili al periodo decorrente dal 5.10.2006 e fino al conto Telecom 1/08 escluso, corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario - ovvero stornare in caso di mancato pagamento- le somme indebitamente fatturate relative ai canoni per ADSL SMART 10,
- corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la somma di € 300,00 ;
- corrispondere all'istante la somma di €. 71,43 a titolo di rimborso delle voci relative ai canoni per "Tutto 4 Star Office" ;
- corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo per indebita attivazione del servizio, la somma di € 849,00;

- corrispondere all'istante, a titolo di spese di procedura, la somma di € 100,00.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Bruno Geraci

Il Commissario relatore
Tiziana Maglione

DT/NP/AM