

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXX Petruzzi /Tiscali Italia
XXX**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
------------------------	------------------------

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

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 Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 126/07/CONS "*Misure a tutela dell'utenza per facilitare la comprensione delle condizioni economiche dei servizi telefonici e la scelta tra le diverse offerte presenti sul mercato ai sensi dell'articolo 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259*";

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

VISTA l'istanza GU14 n. 267 del giorno 11 luglio 2016 con cui il Sig. XXX Petruzzi chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Tiscali Italia XXX (di seguito, per brevità, Tiscali) ai sensi dell'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, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 055 9758XXX con la società Tiscali, lamenta l'errata fatturazione di importi eccedenti il "plafond" di 60 minuti di chiamate al mese verso le numerazioni fisse di Europa Occidentale, USA e Canada, nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- constatato l'errato addebito in fattura, con reclamo trasmesso a mezzo PEC in data 28 luglio 2015 *"chiedeva la restituzione dei consumi erroneamente addebitati per chiamate effettuate a numeri fissi dell'Europa Occidentale, USA e Canada entro i 60 minuti di chiamate al mese verso le numerazioni fisse di dette aree geografiche in quanto il contratto sottoscritto"* ne prevedeva la gratuità; il reclamo rimaneva inesitato.

In data 16 giugno 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Tiscali tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso; tuttavia, nella medesima sede, l'operatore proponeva la corresponsione della somma di euro 100,00 ai sensi dell'art. 2 della Delibera Agcom. 73/11/CONS.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *"la restituzione degli importi addebitati per chiamate a numeri fissi di Europa, USA e Canada inferiori a 60 minuti al mese"*;
- ii) *l'indennizzo di "€ 2.00 per ogni giorno di ritardo nel riscontrare il reclamo del 28.07.2015 rispetto al termine massimo previsto dalle condizioni generali di contratto o in subordine da liquidarsi in via equitativa"*;
- iii) *le "spese di procedura in misura di € 250 o, in subordine, da liquidarsi in via equitativa"*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Tiscali, in data 15 settembre 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha, preliminarmente, dedotto che, *"come riportato nel verbale di mancata conciliazione sottoscritto in data 16 giugno 2016 (...) ha provveduto ad indennizzare il Cliente per €100 (...). In data 18 luglio 2016, Tiscali provvedeva ad inviare al Cliente un assegno di €100, mediante lettera raccomandata A.R (All. 2)"*. Ciò posto l'operatore ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza *"ex art. 2.1 della Delibera 73/11/CONS"*.

Nel merito l'operatore ha osservato quanto segue:

- l'istante *"è titolare, dal 15 maggio 2014, di un pacchetto di servizi ADSL e Voce denominato Suite Tutto Incluso 20 Mega (in prosieguo "il Servizio"), attivato su Linea Dati, ovvero in assenza di linea attiva Telecom Italia (All. 3). Il Servizio è tuttora attivo"*;
- *"sull'erronea fatturazione dei consumi delle telefonate verso numeri fissi all'estero"* ha precisato che *"la promozione associata al Servizio sottoscritto dal Cliente prevede la gratuità mensile di 60 minuti di chiamate verso numeri di rete fissa internazionale Zona 1 (EU, USA e Canada), superati i quali le chiamate sono tariffate a 5,05 centesimi al minuto, con scatto alla risposta di 20 centesimi. Sono*

escluse le chiamate effettuate dal cliente nei primi 60 minuti (All. 8). Il periodo di gratuità mensile decorre dal secondo giorno del mese al primo giorno del mese successivo. Sul punto, occorre rilevare come nell'espositiva dei fatti il Cliente sia stato assolutamente vago e generico, limitandosi a contestare l'errata applicazione della promozione e non fornendo, come previsto dalla Carta dei Servizi Tiscali, informazioni dettagliate sugli importi erroneamente fatturati ed il relativo periodo di riferimento. Per rispondere alla generica contestazione del Cliente, si evidenzia come dai tabulati del traffico telefonico registrati sui sistemi informatici Tiscali (All. 9) risulti che l'unico caso in cui la promozione sembra essere stata applicata in maniera anomala è il seguente:

*- 01/07/2014 12:28:21 0559758XXX 0041918572*** 00:00:20 Svizzera Off Net 0,1777*

*- 01/07/2014 12:27:41 0559758XXX 0041918572*** 00:00:16 Svizzera Off Net 0,1749*

Poiché, come sopra descritto, il periodo di competenza va dal secondo giorno del mese di riferimento al primo del mese successivo, la tariffazione è stata regolarmente applicata e la fattura è corretta. Durante il periodo 2 luglio 2014 – 1 agosto 2014 il Cliente aveva esaurito i 60 minuti inclusi nella promozione; pertanto, sono stati correttamente fatturati i minuti eccedenti i 60 previsti”.

- sull'”omesso riscontro al reclamo del 28 luglio 2015” ha dedotto che “in data 28 luglio 2015, il Cliente inviava alla Scrivente un messaggio via PEC mediante il quale lamentava la mancata applicazione dello sconto di cui sopra e la fatturazione delle chiamate verso le destinazioni incluse nella promozione sottoscritta (All. 10). Tiscali riscontrava la comunicazione in data 4 agosto 2015, confermando la corretta applicazione dello sconto e la correttezza delle fatture rispetto alla promozione sottoscritta (cfr. All. 5).

3. La replica dell'istante.

L'istante, in data 23 settembre 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria di replica nella quale ha, preliminarmente, richiamato che, in merito all'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore ex art. 2.1 della Delibera 73/11/CONS, “*la normativa citata non può (...) trovare applicazione nel caso di specie. Dall'allegato 2 di Tiscali si evince come l'indennizzo sia stato ricevuto (...) in data 19.07.2016 mentre l'istanza della procedura di definizione è stata avviata il 13.07.2016 ed è quindi precedente al pagamento dell'indennizzo. (...) L'importo di €100 corrisposto da Tiscali sarà trattenuto come acconto da imputarsi agli importi che codesto Co.re.com vorrà riconoscere”.*

Sull'erronea fatturazione l'istante ha evidenziato che “*soltanto in data 15 settembre 2016 il gestore ha riscontrato compiutamente quanto lamentato dal ricorrente con reclamo del 28 luglio 2015. Nessuna informazione a tale riguardo è stata data durante il tentativo di conciliazione né in altra sede. Dalla documentazione esibita da Tiscali appare che l'unica anomalia sia riferibile a due operazioni del 1 luglio per un importo complessivo di € 0.35”.*

Sull'omesso riscontro al reclamo del 28 luglio 2015 l'istante ha rappresentato che “*soltanto con le memorie del 15 settembre 2016, Tiscali Italia S.p.A. asserisce di aver riscontrato in data 4 agosto 2015 il reclamo del 28 luglio 2015 del ricorrente. A tal fine produce una schermata (...) che proverebbe l'invio della e-mail con cui il gestore avrebbe riscontrato il reclamo del 28 luglio 2015”.* L'istante ha ribadito sul punto che “*nessuna comunicazione relativa al reclamo (...) è stata ricevuta”.* Inoltre ha evidenziato che, dalle schermate prodotte, non è indicato uno degli elementi fondamentali ossia che “*l'e-mail del mittente che risulta indicato con la generica dicitura “Amministrazione Clienti Tiscali”.*

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, si ritiene che il comportamento “operoso” messo in atto dal gestore con il pagamento in favore dell’istante di euro 100,00 ricevuto dallo stesso in data 4 agosto 2016, successivamente alla data del 11 luglio 2016 (data di presentazione dell’istanza di definizione), non può giustificare la preclusione di cui all’art. 2, comma 1 dell’Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, per cui *“le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l’operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell’instaurazione della controversia, o quando, all’esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l’impegno dell’operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi”*.

Infatti, nel caso di specie, si osserva che la proposta effettuata in sede di udienza di conciliazione da parte dell’operatore non ha cristallizzato concretamente, così come richiesto dal Regolamento di cui sopra, un effettivo impegno al versamento della somma con indicazione delle relative modalità di pagamento; infatti, sebbene in sede di udienza di conciliazione, nel verbale, l’operatore Tiscali abbia espresso la propria posizione *“proponendo la somma di € 100,00 ex art. 2 della delibera 73/11/CONS”* non ha indicato formalmente né le concrete modalità di corresponsione della somma, né la giustificazione alla base di tale erogazione con il riferimento specifico alla carta dei servizi e/o alle Condizioni Generali di Contratto.

Tanto premesso, all’esito delle risultanze istruttorie si può quindi ritenere che l’ accertata responsabilità del disservizio in capo al gestore legittimi l’applicazione del Regolamento in materia di indennizzi di cui all’allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS (cfr. in tal senso la Delibera Agcom n. 39/14/CIR, Delibera Corecom Piemonte n. 28/2014 e Delibera Corecom Toscana n. 31/2015).

Nel merito:

Sulla richiesta di rimborso della fatturazione eccedente l’importo mensile contrattualizzato.

L’istante lamenta la fatturazione di traffico tariffato a consumo oltre il “*plafond*” di 60 minuti al mese gratuiti di chiamate verso tutti i numeri fissi d’Europa occidentale, USA e Canada, laddove l’operatore, nelle memorie autorizzate, ha sostenuto la correttezza della fatturazione stessa, previsto dal piano tariffario.

La doglianza è fondata e meritevole di tutela nei termini che seguono.

Sul punto, occorre precisare che l’articolo 3, comma 6, della Delibera Agcom n. 126/07/CONS prevede che *“ nel caso di promozioni o offerte, che a titolo oneroso diano luogo ad usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l’operatore di telefonia informa il consumatore in prossimità dell’esaurirsi di dette quantità, dell’imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall’offerta precedentemente sottoscritta ”*.

Specifiche disposizioni vigono, inoltre, anche in materia di controllo della spesa, al fine di consentire agli utenti di verificare il livello dei consumi derivanti dall’uso del servizio oggetto del contratto. In particolare l’articolo 6, comma 1, Allegato A, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP prevede che *“ gli organismi di telecomunicazioni forniscono agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spesa almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall’uso del servizio oggetto del contratto”*. Il medesimo articolo, al comma 2, lascia impregiudicato il diritto dell’operatore di adottare rimedi contrattuali in autotutela in caso di traffico anomalo prevedendo che *“ è fatta salva la facoltà dell’organismo di telecomunicazioni di prevedere strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, quali l’avviso dell’abbonato o l’invio di fatture anticipate rispetto all’ordinaria cadenza di fatturazione”*.

Tutte le disposizioni esposte sono volte, da un lato, a garantire il corretto funzionamento del mercato nello specifico settore delle comunicazioni elettroniche e, dall'altro, a tutelare gli utenti dal compimento di scelte inconsapevoli con la previsione di specifici obblighi di trasparenza in capo agli operatori ed integrano quanto previsto in via generale dal Codice civile vigente in materia di contratti. Restano, pertanto, fermi i principi generali in materia di adempimento delle obbligazioni contrattuali e, in particolare, quanto prescritto dagli articoli 1175 e 1375 del Codice civile, rispettivamente in materia di correttezza e di buona fede nella esecuzione del contratto; principi che, vista la natura professionale del soggetto coinvolto, devono essere interpretati con particolare rigore; l'articolo 1176, comma 2, del Codice civile, difatti, graduando la violazione della diligenza sulla natura dell'attività esercitata, esige dall'operatore professionale un grado di perizia qualificata nell'adempimento delle obbligazioni. Secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto "*si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del neminem laedere, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico*" (Cass. n. 5240/2004; inoltre, *ex plurimis*, Cass. n. 14605/2004). Il principio mette capo, quindi, ad un criterio di reciprocità e la sua rilevanza si esplica nell'imporre, a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge (sul punto cfr. Cass. n.18947/2005). Anche alla luce delle predette indicazioni di fondo, ed in particolare di quelle relative ai doveri di lealtà e correttezza nei rapporti contrattuali, si deve osservare che l'operatore, nella esecuzione della prestazione, ogni qualvolta si trovi a rilevare un addebito di somme al cliente, tale, cioè, da risultare incompatibile con ogni canone di tipicità causale, è chiamato a tenere un comportamento leale; è, quindi, tenuto ad adottare tutte le misure precauzionali che si rendano necessarie per la salvaguardia dell'interesse non solo proprio (nel caso di utilizzo del servizio per fini fraudolenti), ma anche della controparte, nei limiti in cui esse non comportino un apprezzabile sacrificio a proprio carico.

Resta, comunque, fermo l'onere in capo all'operatore di dimostrare la correttezza degli addebiti in caso di contestazione di importi fatturati.

Inoltre l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, consolidando il proprio orientamento in merito, che "*è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza*"(delibera Agcom n. 10/03/CIR). Ha inoltre precisato 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 quello trascritto nella bolletta*" (delibere Agcom n. 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR).

In relazione alla *res controversa* non risulta che l'operatore abbia prontamente fornito all'istante indicazioni in merito al raggiungimento della soglia di consumo prevista dall'offerta, "*Suite Tutto Incluso 20 Mega*", né tantomeno in ordine alle diverse condizioni economiche applicate, motivo per il quale deve ritenersi che l'istante non sia stato informato del superamento dei limiti massimi previsti dal piano tariffario sottoscritto. Inoltre l'operatore si è limitato a ribadire la correttezza degli addebiti contestati, fornendo soltanto con il deposito delle memorie autorizzate il dettaglio del traffico parziale richiesto dall'utente anche precedentemente alla presentazione dell'istanza di conciliazione.

Nelle memorie autorizzate l'operatore ha eccepito la genericità della contestazione dell'utente evidenziando, nel merito, *“come dai tabulati del traffico telefonico registrati sui sistemi informatici Tiscali (All. 9) risulti che l'unico caso in cui la promozione sembra essere stata applicata in maniera anomala è il seguente:*

*- 01/07/2014 12:28:21 0559758XXX 0041918572*** 00:00:20 Svizzera Off Net 0,1777*

*- 01/07/2014 12:27:41 0559758XXX 0041918572*** 00:00:16 Svizzera Off Net 0,1749*

Poiché, come sopra descritto, il periodo di competenza va dal secondo giorno del mese di riferimento al primo del mese successivo, la tariffazione è stata regolarmente applicata e la fattura è corretta. Durante il periodo 2 luglio 2014 – 1 agosto 2014 il Cliente aveva esaurito i 60 minuti inclusi nella promozione; pertanto, sono stati correttamente fatturati i minuti eccedenti i 60 previsti”.

L'istante allega e contesta le fatture seguenti:

- n. 142361997 del 2 agosto 2014 (canone periodo 1° settembre – 31 ottobre 2014. Consumi mese precedente) di euro 80,34
- n. 142969121 del 2 ottobre 2014 (canone periodo 1° novembre 2014- 31 dicembre 2014) di euro 65,67;
- n. 150182097 del 2 febbraio 2015 (canone periodo 1° gennaio – 30 aprile 2015) di euro 77,71;
- n. 151601054 del 3 giugno 2015 (canone periodo 1° luglio 2015 – 31 agosto 2015) di euro 66,77;
- n. 152040507 del 3 agosto 2015 (canone periodo 1° settembre 2015 – 31 ottobre 2015) di euro 64,12;
- n. 152587611 del 2 ottobre 2015 (canone periodo 1° novembre 2015-31 dicembre 2015) di euro 60,41;
- n. 153074501 del 2 dicembre 2015 (canone periodo 1° gennaio 2016 – 29 febbraio 2016) di euro 63,75.

L'operatore, a fronte della contestazione dell'istante sul periodo di fatturazione 1° luglio 2014 – 29 febbraio 2016, si è limitato a giustificare gli importi limitatamente al periodo 2 luglio 2014 – 1° agosto 2014, senza nulla dedurre in merito alle altre fatture allegate all'istanza di definizione. Inoltre l'operatore non ha dimostrato di aver informato l'utente in merito al superamento della soglia di 60 minuti mensili, né ha dato prova di aver risposto alle segnalazioni dell'utente che chiedeva informazioni in merito alla tariffazione.

Per quanto sin qui significato, deve ritenersi fondata la richiesta di cui al punto *sub i)* formulata dall'istante volta ad ottenere *“la restituzione degli imponi addebitati per chiamate a numeri fissi di Europa, USA e Canada inferiori a 60 minuti al mese”*; pertanto, la società Tiscali è tenuta a stornare (ovvero rimborsare in caso di avvenuto pagamento) le somme già versate a titolo di *“Traffico con tariffazione base”* nel periodo 1° luglio 2014 – 29 febbraio 2016, al netto di quanto già eventualmente restituito all'istante.

Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante deduce la mancata risposta al reclamo inviato all'operatore via PEC in data 28 luglio 2015, laddove l'operatore, nella memoria autorizzata, ha dedotto di aver riscontrato tale *“comunicazione in data 4 agosto 2015, confermando la corretta applicazione dello sconto e la correttezza delle fatture rispetto alla promozione sottoscritta”*.

La doglianza della società istante è fondata e meritevole di accoglimento nei limiti che seguono.

In generale si richiama il disposto dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP

DELIBERAZIONE **n. 35 del 12 giugno 2017**

(nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui 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.

La parte istante risulta aver inviato, via PEC, all'operatore un reclamo datato 28 luglio 2016; nonostante la difesa dell'operatore, il Sig. Petruzzi, nella replica autorizzata, ha sostenuto di non aver ricevuto alcuna risposta.

Agli atti non risulta provato il riscontro al reclamo *de quo*, non ritenendo idonea prova la schermata di produzione unilaterale atteso che la stessa ha efficacia esclusivamente interna (*ex multis* Delibera Corecom Lazio n. 57/12/CRL e Delibera Agcom n. 102/16/CIR).

La mancata risposta al reclamo inviato, in quanto è da considerarsi per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Per la determinazione dell'indennizzo ai sensi dell'art. 11 dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, nella fattispecie in esame, considerato che il reclamo è stato ricevuto, come da documentazione in atti, dalla società Tiscali il 28 luglio 2015, detratto il tempo utile alla risposta (45 giorni) dal lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (16 giugno 2016), si riconosce all'utente un indennizzo di euro 279,00 (1,00 euro x 279 giorni).

Tutto ciò premesso l'operatore, detratto dalla cifra complessiva dovuta di euro a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo l'importo di euro 100,00 già erogato all'istante, sarà tenuto a liquidare la residua somma di euro 179,00.

Sulle spese di procedura.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare da parte dell'operatore Tiscali a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 12 giugno 2017;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 11 luglio 2016 dal Sig. XXX Petruzzi nei confronti di Tiscali Italia XXX, che l'operatore provveda:

1) a corrispondere in favore della società istante, a mezzo assegno o bonifico bancario:

- a) per le ragioni esplicate in narrativa, la residua somma di euro 179,00 a titolo di indennizzo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

b) la somma di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) a regolarizzare la posizione contabile – amministrativa con lo storno e/o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi fatturati relativamente al periodo 1° luglio 2014 – 29 febbraio 2016 a titolo di “Traffico con tariffazione base” .

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lett. a) e 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

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 atto 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.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini