



Verbale n. 25

Adunanza del 17/11/2014

L'anno duemilaquattordici, il giorno 17 del mese di novembre, 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, e con l'assistenza della signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 46 – 2014

Oggetto: Definizione della controversia GU14 248/2013 – XXX / TISCALI 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, per brevità, 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, 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 8/10/2013 con cui la sig.ra XXX 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 TISCALI ITALIA XXX (di seguito, TISCALI) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 8/10/2013 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 memoria difensiva e documenti depositati da Tiscali in data 4/11/2013;

VISTA la nota del 17/2/2014 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 11/3/2014;

UDITE le parti, così come rappresentate, nella predetta udienza;

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

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

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

L'istante, nel proprio scritto difensivo, rappresenta:

- a) che l'operatore ha arbitrariamente sospeso il servizio di telefonia fissa il giorno 19/12/2011 e che l'assenza di servizio si è protratta fino al termine del mese di ottobre 2012, a seguito dell'invio di un nuovo reclamo;
- b) di aver cercato di segnalare l'anomalia *on line* ma senza sortire alcun effetto;
- c) di aver effettuato reclamo scritto in data 1/3/2012;
- d) che l'operatore non ha dato seguito alla richiesta;

- e) che la richiesta in ordine al disservizio è stata reiterata, chiedendo altresì una copia del contratto sottoscritto e spiegazione in merito ad una voce riportata sulle fatture;
- f) che la linea telefonica ha ripreso a funzionare il 22/10/2012, ma il contratto richiesto non le è mai pervenuto, così come non ha ricevuto risposta in merito al significato dell'addebito "AddOn Canone";
- g) che dal mese di febbraio al mese di maggio il servizio Internet funzionava a singhiozzo;
- h) che, malgrado le segnalazioni, l'operatore non ha mai disposto il pagamento degli indennizzi, né ha inoltrato copia del contratto.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) il pagamento dell'indennizzo per la sospensione della linea telefonica;
- 2) il pagamento dell'indennizzo per il malfunzionamento della connessione ad Internet;
- 3) il pagamento degli indennizzi per la mancata risposta ai reclami;
- 4) copia del contratto;
- 5) risposta in merito al significato dell'addebito "AddOn Canone".

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- che l'istante aderiva, in data 30/8/2007, ad un servizio ADSL e Voce, mediante adesione spontanea on-line, denominato "Tiscali Tandem 4 Mega SA";
- che in data 17/9/2011 la cliente richiedeva la sostituzione del modem;
- che in data 26/9/2011 l'operatore provvedeva alla consegna del modem;
- che in data 9/11/2011 veniva aperto *trouble ticket* n. 1098699 per assenza di portante;
- che in data 14/11/2011 il predetto ticket veniva chiuso con competenza Telecom Italia;
- che in data 2/3/2012 perveniva un reclamo scritto inviato dalla sig.ra XXX ma a carico della linea XXX con codice cliente XXX intestato a XXX;
- che in data 15/10/2012 veniva aperto *trouble ticket* n. 1230052 per "Led Voip spento"
- che in data 16/10/2012 il predetto ticket veniva chiuso e in data 22/10/2012 veniva dato riscontro scritto alla cliente confermando la risoluzione dell'inconveniente;
- che in data 4/12/2012 la cliente richiedeva, mediante fax, una copia del contratto sottoscritta;

- che in data 13/6/2013 l'operatore inviava alla sig.ra XXX un riepilogo dell'offerta commerciale sottoscritta;
- che non si evidenziano segnalazioni di guasto dalla data di novembre 2011 ad ottobre 2012, i *trouble ticket* aperti sono stati regolarmente gestiti e nel lasso di tempo contestato il traffico voce e dati risulta regolare, anche se si evidenzia uno scarso utilizzo del cliente del servizio voce;
- che l'operatore ha sempre dato ampio risalto alle modalità di inoltrare dei reclami, sia nelle fatture, che nelle Condizioni generali di contratto;
- che qualora il disservizio si fosse realmente verificato, ben poteva l'istante segnalarlo tempestivamente attraverso i diversi canali messi a disposizione dei clienti permettendo in tal modo a Tiscali di attivarsi e intervenire nel più breve tempo possibile;
- che in sede di udienza di conciliazione, l'operatore, pur confermando la correttezza delle proprie azioni gestionali proponeva, per puro spirito conciliativo e per mera politica di fidelizzazione del cliente, senza riconoscimento di responsabilità alcuna, un indennizzo pari ad € 400,00, unitamente alla gratuità di otto mensilità di canone;
- che l'istante rifiutava l'offerta più che congrua proposta dall'operatore.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede che la domanda della sig.ra XXX venga respinta.

A) Sul rito

Preliminarmente si deve evidenziare l'inammissibilità delle domande avanzate dall'istante di cui ai punti 4) e 5) in quanto sono da rigettarsi le richieste dirette all'ottenimento di decisioni che esulano dal contenuto vincolato delle pronunce di definizione, così come previsto dall'art. 19, comma 4) del Regolamento ai sensi del quale: "L'autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Alla luce di tali previsioni, si ritiene che esuli dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione la richiesta volta ad ottenere dall'operatore copia del contratto (peraltro l'operatore ha sostenuto che l'adesione al contratto sia avvenuta *on line* e ha inviato all'istante, nel corso del procedimento di conciliazione, il riepilogo dell'offerta commerciale) e risposta in merito al significato dell'addebito "AddOn Canone".

B) Nel merito

B.1 Sugli indennizzi per i malfunzionamenti

Al fine di fare chiarezza su quanto oggetto di odierna contestazione, occorre sinteticamente ricostruire i passaggi relativi alla vicenda sottoposta all'attenzione di questo Ufficio, così come desumibili dalla lettura comparata delle memorie depositate dalle parti.

L'istante lamenta il mancato funzionamento del servizio voce sull'utenza XXX dal 19/11/2011 al 22/10/2012 e il funzionamento parziale del servizio ADSL dal mese di febbraio al mese di maggio 2012. L'operatore, viceversa, sottolinea la mancanza di

segnalazione guasti da parte della sig.ra XXX, cosa che non avrebbe consentito la gestione degli stessi.

Ora, dalla documentazione in atti, risulta che l'istante abbia inviato all'operatore un primo reclamo via fax in data 1/3/2012, indicando effettivamente, come asserito da Tiscali, un numero di utenza errato (XXX in luogo del corretto n. XXX), ma evidenziando altresì il codice cliente XXX e il n. contratto XXX, questi ultimi invece esatti. In detta comunicazione, l'istante segnala i malfunzionamenti sopra specificati, affermando altresì, per quanto riguarda la linea voce che il "disservizio è emerso solo a seguito dell'acquisto di un telefono di linea fissa, effettuato poco meno di un mese fa, ma sembra fondato ritenere che il difetto esistesse già in precedenza". Il successivo reclamo, lamentante il perdurare del disservizio voce è stato inoltrato all'operatore in data 30/9/2014, ossia sei mesi dopo la prima segnalazione.

I documenti presentati dall'operatore, ed in particolare il CRM Tiscali (cfr. all. 6) evidenziano come in data 2/3/2012 la segnalazione di "reclami amministr. mancata connes" e poi in data 1/10/2012 e 15/10/2012 la segnalazione di "reclami tecnici malfun. servizio e "reclami tecnici led voip spento".

Inoltre, per completezza, occorre rilevare che i tabulati del traffico depositati dall'operatore, e non contestati dall'istante, evidenziano l'assenza totale di chiamate in uscita dal 14/11/2011 al 17/10/2012, mentre viceversa, relativamente al servizio ADSL, tra il 1° febbraio e il 31 maggio 2012 (l'istante indica genericamente come periodo di disservizio febbraio - maggio 2012) risultano state effettuate 75 connessioni, la maggior parte delle quali di notevole durata.

In via generale si deve ricordare che, in conformità alle direttive di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (art. 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, e in caso di disservizio devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c.. In questi casi peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio, non ritenendosi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Inoltre, il presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento è che il guasto venga segnalato all'operatore e, a tal proposito, l'art. 5 comma 3 della delibera 73/11/CONS precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorra appunto dalla data di proposizione del reclamo.

Va altresì evidenziato che l'art. 1175 c.c. impone sia a debitore che a creditore di comportarsi secondo le regole della correttezza e di buona fede, per le quali ognuno ha cioè l'obbligo di salvaguardare l'utilità dell'altro, nei limiti di un sacrificio apprezzabile.

Secondo la dottrina e la giurisprudenza più accreditate si ritiene che *correttezza e buona fede in senso oggettivo* (intesa cioè quale dovere di comportarsi lealmente ed onestamente) siano concetti sostanzialmente omogenei. Si tratta di *clausole generali*, il cui contenuto non è preventivamente definito dalla legge, ma destinate ad essere definite dal giudice in

relazione alla particolarità dei casi concreti. Più in particolare, il debitore deve eseguire tutte quelle prestazioni strumentali o accessorie necessarie per realizzare compiutamente l'interesse del creditore, mentre il creditore è tenuto a quella cooperazione che è d'uso tra persone corrette, per facilitare al debitore l'adempimento, o almeno per evitargli inutili aggravii.

Con riferimento alla fattispecie concreta, risulta pacifico il fatto che si siano verificati disservizi sulla linea in questione dei quali Tiscali ha, peraltro, dato prova dell'esistenza, fornendo la relativa documentazione tecnica (schermata trouble tickets), nonché i dettagli del traffico, che, quantomeno per il servizio voce, denotano una prolungata assenza di traffico in uscita. L'operatore, per i principi sopra richiamati di buona fede nella esecuzione del contratto, non può invocare l'indicazione errata della numerazione telefonica sul reclamo del 1/3/2012 di parte istante quale esimente per la mancata risoluzione del guasto poiché, usando l'ordinaria diligenza, richiesta tanto più nel caso in cui la controparte sia un soggetto professionista e strutturalmente organizzato come un operatore telefonico, avrebbe ben potuto comprendere che si trattava di mero errore materiale anche perché, oltre al numero telefonico (errato in una cifra) erano correttamente indicati sia il codice cliente che il n. di contratto. Inoltre, vale la pena sottolineare che, come già detto, il giorno successivo all'invio di detto reclamo risulta essere stato inserito nel sistema di gestione *trouble tickets* Tiscali la indicazione di un disservizio.

In particolare, con riferimento al disservizio voce, per il calcolo dell'indennizzo dovuto, considerando che la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori (Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS), la quantificazione del medesimo deve essere effettuata, ai sensi dell'art. 2 della soprarichiamato Allegato, esclusivamente sulla base dello stesso, posto che risulta essere più favorevole all'utente rispetto all'indennizzi contrattualmente previsti per tale tipo di problema. L'art. 5, commi 1 e 3, del suddetto Regolamento Indennizzi prevede che, nel caso in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, venga corrisposto di un indennizzo pari ad € 5,00 per ogni giorno di disservizio, da calcolarsi per tutto il periodo "tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio".

Ai fini della dell'individuazione dei periodi di guasto indennizzabili, si dovrà far riferimento alla delimitazione temporale dei disservizi quale si evince dai sopracitati documenti agli atti e, in particolare, il reclamo di parte istante del 1/3/2012 e il tabulato del traffico depositato dall'operatore da cui risulta essere stata effettuata una chiamata in uscita il 17/10/2012, e così per un totale di giorni 230, che moltiplicato per € 5,00 al giorno, come più sopra specificato, dà un totale di € 1.150,00.

Tuttavia, ai fini della quantificazione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio deve essere preso in considerazione anche il comportamento dell'utente, ai sensi e per gli effetti degli articoli 1175 e 1227 c.c. in tema di comportamento secondo correttezza e di concorso del fatto colposo del creditore, e ciò anche in applicazione del principio di cui all'articolo 11, comma 2, della già richiamata delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui l'indennizzo da corrispondere all'utente deve essere proporzionale al pregiudizio arrecato. Ora, non può non avere rilevanza, nel caso che ci occupa, che la sig.ra XXX per ben sei mesi dopo la prima segnalazione, e perdurando il disservizio, non abbia più chiesto all'operatore la riparazione del guasto. Tale inerzia ha contribuito a prolungare il disservizio ed è pertanto valutabile come concorso di colpa dell'utente danneggiato che, ai sensi del sopra richiamato art. 1227 c.c. incide nella determinazione, in termini di riduzione, dell'indennizzo in favore dello stesso. Per tali motivi, si ritiene equo e proporzionale riconoscere l'indennizzo

spettante per il disservizio occorso all'utente in misura pari al 50% di quanto dovuto, ossia nella somma di € 575,00.

Un discorso diverso deve essere fatto in ordine agli asseriti problemi riscontrati sul servizio ADSL. Innanzitutto, l'utente non circoscrive temporalmente in maniera adeguata il periodo del disservizio, parlando genericamente di malfunzionamenti che vanno dal febbraio al maggio 2012. Infatti, in materia di indennizzo per malfunzionamento del servizio deve osservarsi che è onere dell'utente specificare – in relazione a ciascun inadempimento dedotto – l'arco temporale di interessamento, al fine di delineare e delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare, deve essere indicata anche la data di ripristino del servizio stesso (cfr., in tal senso, Corecom Lazio 50/12). Oltre a ciò, occorre sottolineare che la documentazione prodotta dall'operatore consente di evidenziare, tra il febbraio e il maggio 2012, un significativo traffico dati sia per numero di connessioni (75) che per durata delle stesse. A titolo esemplificativo, il 19/3/2012 risulta una connessione iniziata alle ore 23.03 e terminata alle ore 15.20 del 25/3; il 3/4 la connessione è iniziata alle 19.52 ed è terminata alle 14.25 del giorno seguente, il giorno 10/5 si rileva una connessione che dura dalle 18.04 alle 18.21 del 11/5, e così per la maggior parte delle altre connessioni, spesso della durata di uno o più giorni. A fronte di detta produzione dell'operatore, non contestata da parte istante (si ricorda che quest'ultima non ha ritenuto di fornire una propria memoria o nota di replica – pur previste dal procedimento e rammentate nella lettera di avvio del procedimento stesso inviata da questo Ufficio – alla memoria difensiva prodotta da Tiscali, in modo da eventualmente circoscrivere i periodi e l'entità dei malfunzionamenti prospettati), si ritiene che la domanda di indennizzo di cui al punto 2) debba essere respinta.

B.2 Sull'indennizzo per la mancata /ritardata risposta ai reclami

Agli atti del procedimento risultano tre comunicazioni inviate dalla sig.ra XXX a Tiscali: la prima, come visto inviata via fax all'operatore in data 1/3/2012, lamenta i disservizi voce e ADSL e richiede l'invio di copia del contratto, con la seconda, del 30/9/2012, si ribadisce il perdurare del disservizio sulla linea voce e vengono chiesti l'invio di copia del contratto, nonché spiegazioni in merito all'addebito "AddOn Canone" perché ritenuto non dovuto e se ne chiede il rimborso, infine nella terza comunicazione del 4/12/12 si chiede nuovamente l'invio di copia del contratto.

Di contro, l'operatore ha depositato una mail inviata all'istante in data 22/10/2012 cui si riferisce un disservizio ADSL risolto in seguito a una telefonata intercorsa con un operatore in pari data (e quindi, presumibilmente, a problematiche differenti rispetto a quelli cui si è riferita parte istante che non ha parlato di malfunzionamenti ADSL successivi al maggio 2012), nonché una lettera del 13 giugno 2013 con cui ha fatto pervenire alla sig.ra XXX il riepilogo dell'offerta commerciale a cui la medesima aveva aderito *on line*, mentre non risulta siano mai state fornite spiegazioni, nemmeno nella memoria che l'operatore ha ritenuto di produrre nel corso del corrente procedimento, in merito alla debenza del canone "AddOn Canone" contestato dall'istante.

L'articolo 8, comma 4 della delibera 179/03/CSP stabilisce che la risposta al reclamo debba 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.

Quanto sopra, come più volte ribadito dall'Autorità, al 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.

Per questi motivi, la mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo".

Nel caso in oggetto, si ritiene ragionevole ricondurre i tre fax inviati a Tiscali ad un unico reclamo, come previsto dall'art. 11, comma 2 dell'all. A alla delibera 173/07/CONS (applicabile per i motivi sopra specificati anche a questo ambito), poiché riconducibili alle medesime fattispecie ogni volta reiterate. Ciò premesso, considerato che detto articolo prevede che l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo è pari ad € 1,00 al giorno per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00, considerato altresì che sul disservizio voce Tiscali non ha mai fornito risposta e la riparazione è avvenuta, come visto, solo nell'ottobre 2011, che il riepilogo dell'offerta commerciale è stato recapitato solamente nel giugno 2013, dopo che era stato richiesto per ben tre volte e, soprattutto, che non vi è mai stata risposta sull'addebito della voce "AddOn Canone", si ritiene equo liquidare in favore dell'istante la somma di € 300,00 per ritardata/mancata risposta ai reclami.

B.3 Sugli interessi legali

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato 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.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 19, comma 6) del Regolamento, che sancisce che "l'Autorità [...] può riconoscere anche il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura" e che nel determinare rimborsi e 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, considerato il comportamento delle parti durante i procedimenti di conciliazione e definizione, le offerte proposte a titolo conciliativo anche durante l'udienza di discussione, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

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

- **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 575,00 a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;

- **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;

- **corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura.

Rigetta le domande *sub* 2), 4) e 5).

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