COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 38/2021

Estratto del processo verbale della seduta n. 11 del 29/12/2021.

Oggetto: Definizione della controversia XXXXXX /Vodafone Italia S.p.A. (Ho. Mobile – Teletu) (GU14/95318/2019; GU14/114455/2019, GU14/114484/2019, GU14/118440/2019, GU14/118428/2019, GU14/118433/2019, GU14/118452/2019).

Presiede il Presidente	Mario Trampus
Sono presenti:	
il Vice Presidente	Antonella Eloisa Gatta
il componente	Cristina Vescul
Verbalizza	Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

Corecom
corecom@regione.fvg.it
corecom@certregione.fvg.it
tel + 39 040 377 3889
fax + 39 040 377 3890
I - 34133 Trieste, piazza Oberdan 6

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*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, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*";

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

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l'Accordo Quadro 2018 tra Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS del 19 ottobre 2017;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, stipulata tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 27 dicembre 2017, come prorogata dalla delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio delle funzioni delegate in materia di comunicazioni, tra l'Autorità e il Co.Re.Com del Friuli Venezia Giulia sottoscritta nel dicembre 2017 ed in particolare l'art.5, c.1, lett. e) sulla "definizione delle controversie";

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)" in particolare l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTE le istanze di XXXXXX acquisite con protocollo n. 0105009 del 11/03/2019 (GU14/95318/2019), n. 0178619 del 23/04/2019 (GU14/114455/2019), n.0178675 del 23/04/2019 (GU14/114484/2019), n. 0191706 del 05/05/2019 (GU14/118428/2019), n. 0191711 del 05/05/2019 (GU14/118433/2019), n. 0191719 del 05/05/2019 (GU14/118440/2019), n 0191736 del 05/05/2019 (GU14/118452/2019);

RITENUTO, sentite le parti, all'udienza di discussione del 02/12/2021, in merito alle istanze di definizione di cui sopra, di procedere alla riunione dei procedimenti di definizione di cui sopra, ai sensi dell'art. 18, comma 4, del Regolamento, aventi per oggetto controversie connesse sia sotto il profilo soggettivo che oggettivo;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante lamenta sulle proprie SIM l'illegittima sottrazione di credito da parte di Vodafone avvenuta in data 01/12/2017 e comunicata con il seguente sms: "*Gentile cliente, abbiamo verificato l'irregolarità nella partecipazione a Porta i tuoi amici. L'importo del premio ricevuto verrà quindi scalato dal tuo credito. Per maggiori informazioni vai su voda.it/portamici* ". Il ricorrente, con specifica pec del 03/12/2017, per ogni singola utenza, chiede a Vodafone la restituzione dell'importo precedentemente accreditato sulle sue SIM, reclami ai quali l'Operatore non ha fornito alcun riscontro.

Qui di seguito le singole utenze con indicazione del relativo importo decurtato e oggetto di specifica istanza di definizione:

1) SIM XXXXXX47: importo decurtato euro 91,11. - (istanza gu14/95318/2019);
2) SIM XXXXXX43: importo decurtato euro 45,99.- (istanza gu14/114455/2019);
3) SIM XXXXXX88: importo decurtato euro 55,99.- (istanza gu14/114484/2019);
4) SIM XXXXXX06: importo decurtato euro 40,50.- (istanza gu14/118428/2019);
5) SIM XXXXXX89: importo decurtato euro 71,39.- (istanza gu14/118433/2019);
6) SIM XXXXXX32: importo decurtato euro 73,47.- (istanza gu14/118440/2019);
7) SIM XXXXXX48: importo decurtato euro 81,48.- (istanza gu14/118452/2019).

In particolare l'istante, nei diversi procedimenti di definizione, con successiva memoria di replica e controdeduzioni a quella avversaria, riferisce, in sintesi, che l'iniziativa "Porta i tuoi amici" proposta da Vodafone riconosceva all'istante, a fronte della presentazione di nuovi clienti un credito/ricarica di euro 20,00. - per ogni persona indicata (fino a un massimo di tre). La presentazione dei nuovi clienti è stata confermata, dopo i necessari controlli da parte del gestore, con un sms e convalidata a seguito della ricezione sulla propria SIM delle avvenute ricariche di euro 20,00. - elargite a distanza di 30 giorni l'una dall'altra. Qualora, invece, fosse stato inserito il numero di un nuovo cliente che avesse già fatto richiesta autonomamente di passare in Vodafone oppure non avesse concluso la portabilità, l'operazione non sarebbe andata a buon fine non si avrebbe avuto diritto all'erogazione della ricarica.

Dunque, a seguito della conclusione della procedura avvenuta con successo attraverso l'accredito in favore dell'istante del bonus ricarica, la detrazione del credito operata da Vodafone è stata arbitraria e illegittima.

L'istante precisa che oltre alla decurtazione delle ricariche premio, è stato decurtato ulteriore credito sulle diverse utenze derivante da precedenti ricariche telefoniche regolarmente pagate.

L'istante rileva che la mancata restituzione entro il termine di 90 giorni del credito acquistato o ricevuto tramite ricarica deve essere indennizzata.

Sulla base di quanto dedotto, l'istante richiede:

1) la restituzione dei singoli importi decurtati pari a euro 91,11.- (SIM XXXXXX47), euro 45,99. -(SIM XXXXXX43), euro 55,99.- (SIM XXXXXX88), euro 40,50.- (SIM XXXXXX06), euro 71,39.- (SIM XXXXXX89), euro 73,47.- (SIM XXXXXX32), euro 81,48.- (SIM XXXXXX48);
2) ai sensi dell'art. 11, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, l'importo massimo di euro 300.- per la mancata risposta ai singoli reclami presentati per ogni SIM, per il periodo dal 3/12/2017 al

07/03/2019 (data del tentativo di conciliazione e prima occasione utile di confronto con l'Operatore);

3) l'indennizzo di euro 1.845.- per ogni SIM, per la ritardata restituzione del credito, come previsto dalla Carta del cliente Vodafone, pari a euro 5,00.- per ogni giorno di ritardo successivo al periodo di 90 giorni, con riferimento al lasso di tempo intercorrente tra il 03/12/2017 al 07/03/2019;
4) la liquidazione delle spese di procedura quantificate in euro 100,00. - per ogni singola istanza di definizione relativa a ogni SIM.

Posizione dell'Operatore.

Vodafone, su ogni istanza di definizione presentata dal ricorrente, si è costituito nel giudizio de quo eccependo preliminarmente l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste nelle istanze di definizione non coincidenti con quelle avanzate in sede di conciliazione nonché l'inammissibilità delle richieste di risarcimento del danno in ossequio a quanto previsto dall'articolo 20, comma 4, della delibera 359/2019/CONS.

Nel merito Vodafone evidenzia che: "*si è verificata una irregolarità in merito al concorso "porta i tuoi amici in Vodafone", consistente nell'aver presentato soggetti i quali avevano già autonomamente effettuato richiesta di portabilità. La stessa, quindi, è stata comunicata all'utente mediante sms di cui si riporta il testo: ""Gentile cliente a seguito di verifiche effettuate che hanno riscontrato un'irregolarità nella partecipazione all'iniziativa "porta i Tuoi amici" risulta che non hai diritto al premio assegnato. Per questo motivo abbiamo provveduto a scalare dal tuo credito l'importo del premio ricevuto"". La promozione de qua, consente ai clienti Vodafone che vi aderiscano ("i Presentanti") di "dare informazione a Vodafone in merito a terzi soggetti da essi conosciuti e intenzionati a diventare nuovi clienti Vodafone (il "Presentato") e il Bonus Ricarica è dovuto solo rispetto a quei Presentati che, successivamente alla presentazione abbiano poi effettivamente richiesto ed attivato un piano tariffario Vodafone. Il regolamento della promozione rende, dunque, evidente che la causa che giustifica l'attribuzione del Bonus Ricarica al cliente Presentante è che costui presenti a Vodafone un terzo soggetto che sia intenzionato a diventare in futuro un nuovo cliente Vodafone, sicché il bonus ricarica non è dovuto quando il terzo soggetto abbia già prima della "presentazione" da parte del Presentante fatto richiesta di portabilità a Vodafone. L'assenza di causa dell'attribuzione del Bonus ricarica ne determina la nullità e, ciò tanto, nell'ipotesi in cui la Promozione venga qualificata come contratto da Vodafone e il cliente aderente ai sensi degli artt. 1321 e ss. C.c., quanto nell'ipotesi in cui sia qualificata come promessa unilaterale di Vodafone ai sensi degli artt. 1987 e ss c.c.."".

Da ultimo Vodafone eccepisce la richiesta di indennizzo per mancata restituzione del credito in quanto, come espresso dal Co.Re.Com Lazio con la Determinazione 747 del 2.12.2015 il ritardo nella restituzione del credito residuo non configura una fattispecie indennizzabile.

Sotto il profilo amministrativo e contabile le utenze risultano attive come ricaricabile.

Per quanto esposto Vodafone, contestando le affermazioni dell'utente e soprattutto le richieste di indennizzo, storno e rimborso, insiste per il rigetto delle domande ex adverso avanzate dall'istante in quanto infondate in fatto e diritto.

3. Motivazione della decisione.

Sulle eccezioni preliminari dell'Operatore.

In via preliminare merita accoglimento l'eccezione sollevata dall'Operatore circa l'ammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante non oggetto del preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione, relativamente alle richieste formulate dall'istante volte alla liquidazione degli indennizzi per il ritardo nella restituzione del credito decurtato sulle seguenti utenze: n. XXXXXX47, n. XXXXXX43, n. XXXXXX88, n.

XXXXXX06, n. XXXXXX89, n. XXXXXX32; trattasi in tal caso di domande nuove rispetto a quanto richiesto nella precedente fase conciliativa.

Risulta, invece, inammissibile l'eccezione de quo per quanto attiene il contenzioso riferito all'utenza n. XXXXXX48 poiché nel caso di specie parte istante non ha addotto nel successivo procedimento di definizione questioni o domande nuove rispetto all'oggetto dell'istanza di conciliazione nel quale era stata già a suo tempo formulata la richiesta di indennizzo per la ritardata restituzione del credito relativamente a detta SIM.

Sempre in via preliminare si rileva l'inconferenza dell'eccezione dell'Operatore in ordine all'inammissibilità delle richieste di risarcimento del danno della parte istante atteso che queste ultime non risultano esser state proposte dall'istante il quale si è limitato a richiedere la liquidazione di indennizzi.

Nel merito.

All'udienza di discussione del 02/12/2021 l'istante ha riferito "*di essere attualmente cliente con Vodafone per la seguente sim: XXXXXX089, e per quanto concerne le sim oggetto di decurtazione del credito riferisce che alcune sono cessate e per altre è stato cambiato l'intestatario nei confronti dei figli diventati maggiorenni*".

1) Sulla restituzione del credito.

La richiesta di restituzione dei crediti sottratti dalle SIM oggetto delle istanze di definizione è meritevole di accoglimento per le seguenti ragioni.

La controversia verte sulla legittimità della condotta tenuta da Vodafone in occasione dell'iniziativa "*Porta i tuoi amici in Vodafone*" allorquando, previo sms informativo, decurtava all'istante che vi aveva aderito, l'importo delle ricariche omaggio già versate, per l'importo corrispondente alle persone "presentate" e diventate, o in divenire, nuovi clienti Vodafone.

Dunque le richieste di restituzione dei crediti decurtati sulle SIM dell'istante vanno analizzate sulla base di quanto previsto dal concorso "Porta i tuoi amici" nonché da quanto disciplinato dall'art. 1, comma 3 della legge n. 40/2007 (cd. Decreto Bersani) il quale prevede il diritto degli utenti a riavere solo il credito residuo acquistato (in caso di recesso o di portabilità presso altro gestore dell'utenza) ma non quello derivante da promozioni, bonus o autoricarica che ha una natura diversa e non può essere monetizzato né trasferito tra diversi operatori ma conversato e qualora venga azzerato restituito tramite la messa a disposizione sui sistemi del gestore.

Si dà atto, in breve delle condizioni della promozione in esame, rilevanti nel caso di specie. " *I presentanti ricaricabili, durante il periodo di Validità, potranno dare informazione a Vodafone in merito a terzi soggetti da essi conosciuti e intenzionati a diventare nuovi clienti Vodafone con piano individuale ricaricabile (di seguito i "presentati Ricaricabile"); qualora un Presentato Ricaricabile, previa "MNP" verso Vodafone, effettivamente richieda e attivi una qualsiasi offerta tra quelle descritte nei materiali di comunicazioni, il relativo >Presentante avrà il diritto ad un bonus in traffico telefonico (di seguito "Bonus ricarica") del valore di 20 €, nel rispetto delle seguenti condizioni: 1. Il presentante Ricaricabile dovrà comunicare a Vodafone, durante il Periodo di Validità il numero di telefono cellulare di uno o più Presentati Ricaricabili; 2. Il Presentato Ricaricabile dovrà aver effettuato un'Attivazione ricaricabile Valida, entro 15 giorni dalla data della prima presentazione ed effettuato la portabilità del numero di cellulare da altro operatore in Vodafone entro 18 giorni. 3. "Vodafone si riserva il diritto di effettuare verifiche sulle modalità di adesione alla Promozione e, qualora venissero riscontrati comportamenti anomali, di sospendere in tutto o in parte l'erogazione del Bonus ricarica o dello Sconto Canone.*"

A seguito dell'istruttoria è risultata incontestata fra le parti la decurtazione dei singoli crediti per ogni SIM così come indicati da parte istante nelle diverse istanze di definizione.

L'Operatore a seguito delle diverse contestazioni di parte ricorrente si è limitato unicamente ad asserire di aver previamente informato l'utente dell'azzeramento delle ricariche per presunte irregolarità emerse nel corso di verifiche - quale la presentazione di soggetti che avevano autonomamente effettuato la richiesta di portabilità - tali da far venir meno il suo diritto a ottenere il bonus in promozione.

Tuttavia la motivazione addotta da Vodafone "*sulla presentazione dei soggetti presentati dall'istante che avevano autonomamente effettuato una richiesta di portabilità*", tale da generare un'irregolarità nella partecipazione del concorso con conseguente decurtazione delle ricariche, risulta generica e non sorretta da alcun elemento probatorio a sostegno di quanto affermato e conseguentemente l'annullamento delle ricariche, tra l'altro a distanza di mesi, risulta privo di giustificazione.

A ciò si aggiunge che, come correttamente evidenziato dal ricorrente, Vodafone, in base a quanto previsto nel concorso, poteva procedere all'erogazione dei diversi crediti solo a seguito di una Presentazione Valida (ndr nuovo cliente che sottoscriveva un contratto con Vodafone o eseguiva una portabilità verso un'offerta commerciale idonea) tale da presupporre che l'Operatore avesse di fatto già eseguito una verifica del rispetto delle condizioni di validità previste dal regolamento "Porta i tuoi amici in Vodafone" e non procedere a distanza di mesi dopo l'elargizione del credito al suo annullamento.

L'ammontare del credito prelevato nelle diverse istanze di definizione presentate dal ricorrente risulta pari a euro 91,11.-, euro 45,99.-, euro 55.99.-, euro 40.50.-, euro 71,39.- euro 73.47.- ed euro 81,48.-, mentre come da regolamento, il numero di persone presentabili poteva essere di uno, due o al massimo tre con conseguente elargizione ed eventuale legittima decurtazione per irregolarità rispettivamente delle somme di euro 20, euro 40 o al massimo euro 60.

Vodafone nel corso dell'istruttoria non ha argomentato e giustificato i criteri dei prelievi dei crediti nonché provato che le riferite irregolarità riscontrate investissero anche il superamento massimo delle ricariche omaggio ottenibili tali da inficiare, a detta di parte istante, anche il credito dallo stesso acquistato con ricariche telefoniche, circostanza quest'ultima da questa Autorità acquisita in assenza di specifica contestazione di parte convenuta in virtù del principio di mancata contestazione di cui all'art. 115 c.p.c…

Analizzando le singole decurtazioni del credito e ritenendo che, come riferito dall'istante (cfr. controdeduzioni di parte istante prodotte per ogni istanza di definizione) e non contestato dalla convenuta, per ogni SIM l'istante abbia presentato il numero massimo di tre persone con conseguente diritto alla ricarica di € 60,00.-, può desumersi che il ricorrente ha diritto alla restituzione dei seguenti crediti di cui una parte a titolo di decurtazione da bonus promozione e un'altra per credito acquistato:

- sulla SIM XXXXXX47, euro 60,00.- a titolo di promozione (soglia ricarica per massimo 3 persone presentate) ed euro 31,11.- per credito acquistato (totale importo decurtato € 91,11.-);
- sulla SIM XXXXXX43, euro 45,99.- a titolo di promozione (totale importo decurtato € 45,99.-);
- sulla SIM XXXXXX88, euro 55,99.- a titolo di promozione (totale importo decurtato € 55,99.-);
- sulla SIM XXXXXX06, euro 40,50.- a titolo di promozione (totale importo decurtato € 40,50.-);
- sulla SIM XXXXXX89, euro 60,00.- a titolo di promozione (soglia ricarica per massimo 3 persone) ed euro 11,39.- per credito acquistato (totale importo decurtato € 71,39.-);
- sulla SIM XXXXXX32, euro 60,00.- a titolo di promozione (soglia ricarica per massimo 3 persone) ed euro 13,47.- per credito acquistato (totale importo decurtato € 73,47.-);
- sulla SIM XXXXXX48, euro 60,00.- a titolo di promozione (soglia ricarica per massimo 3 persone)
- ed euro 21,48. - per credito acquistato (totale importo decurtato pari ad € 81,48).

Quindi, parte istante ha diritto alla restituzione del credito acquistato, pari all'importo complessivo di euro 77,45. - (*settantasette/quarantacinque*) con possibilità di monetizzarlo in questa sede nonché alla messa a disposizione sulla SIM dell'importo complessivo di euro 382,48. - (*trecentottantadue/quarantotto*) a titolo di credito da bonus/promozione.

2) Sull'indennizzo da mancata risposta al reclamo.

La richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviata a Vodafone con pec del 03/12/2017 è meritevole di accoglimento ma nei limiti di seguito indicati.

L'istante, titolare delle diverse SIM oggetto di contestazione per le quali è stata disposta la riunione dei procedimenti, ha riferito di aver presentato i relativi reclami a mezzo pec del 3/12/2017, circostanza non

eccepita e/o specificatamente contestata da Vodafone che dall'altra parte non ha fornito elementi probatori in merito al riscontro degli stessi.

La mancata risposta al reclamo, nei termini stabiliti dalla carta dei servizi e dalle delibere dell'Autorità, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento dell'indennizzo erogabile ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi da considerarsi comunque in misura unitaria, ai sensi del successivo art. 13, comma 5, poiché a fronte del medesimo disservizio lamentato per le utenze in contestazione una sua applicazione in misura proporzionale risulterebbe contraria al principio di equità.

Ciò premesso si osserva comunque che l'istante ha quantificato l'indennizzo, per ogni singola istanza di definizione, nella soglia massima concedibile di euro 300,00.- individuando quale *dies a quo* l'invio del reclamo in data 03/12/2017 (considerando il termine di 45 giorni per la risposta dell'Operatore) e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 07/03/2019 (prima occasione utile per avere un confronto con l'operatore); tuttavia è necessario evidenziare che il ricorrente ha attivato le procedure di conciliazione a distanza di un anno. Siffatta circostanza ha irragionevolmente dilatato i tempi per la quantificazione dell'indennizzo da mancata risposta al reclamo.

Per tutti i motivi sopra esposti, si ritiene, pertanto, equo e proporzionale ridurre l'indennizzo nella misura di 1/3 con conseguente riconoscimento della somma di euro 100,00.- (*cento/00*) da considerarsi unitario ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 12 e 13, comma 5 del Regolamento sugli indennizzi.

3) Sulla liquidazione degli indennizzi per mancata restituzione del credito decurtato.

Con riferimento alla sola mancata restituzione del credito di euro 81,48.- decurtato dalla SIM XXXXXX48 – stante la dichiarata inammissibilità delle medesime richieste per le altre SIM- si rileva che la stessa non è meritevole di accoglimento in quanto, la Carta del Cliente Vodafone citata dall'istante prevede esclusivamente l'indennizzo per le somme derivanti da "*… restituzione di anticipi conversazione o rate di canone e indennizzi*". Dunque, il ritardo nella restituzione del credito da parte di Vodafone non configura una fattispecie indennizzabile né per la Carta dei servizi Vodafone né tanto meno viene riconosciuta dall'Agcom a livello di indennizzo regolamentare.

4) Sulla liquidazione delle spese di procedura.

La richiesta di refusione delle spese di procedura da parte dell'istante non è accoglibile in quanto non suffragata da alcuna documentazione e non giustificata in ragione della gratuità della procedura e dallo svolgimento per via telematica.

Tutto ciò premesso in fatto e diritto,

DELIBERA

Articolo 1

la Società Vodafone Italia S.p.A. (Ho. Mobile – Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza promossa dal sig. XXXXXX, è tenuta a:

1. a mettere a disposizione sulla SIM n. XXXXXX089 intestata all'utente l'importo complessivo di euro 382,48.- (*trecentottantadue/quarantotto*) a titolo di credito da bonus/promozione, con gli interessi legali dalla data dell'istanza al saldo;

2. a restituire all'istante l'importo complessivo di euro 77,45. - (*settantasette/quarantacinque*) a titolo di credito acquistato risultante quale eccedenza da restituire in seno alle decurtazioni dei crediti operate sulle SIM in data 01/12/2017, con gli interessi legali dalla data dell'istanza al saldo;

3. al pagamento della somma di euro 100,00.- (*cento/00*), con gli interessi legali dalla data dell'istanza al saldo, a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 12 e 13, comma 5, del Regolamento sugli indennizzi.

4. comunicare al Co.Re.Com FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 20, comma 5 del Regolamento.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Co.Re.Com FVG e dell'Autorità.

Il direttore
del Servizio Organi di garanzia
Roberta Sartor

Il presidente
Mario Trampus

Atto sottoscritto digitalmente ai sensi del D.P.R. 445/2000 e del D.LGS. 82/2005 e ss.mm.ii.