

**DELIBERA N. 15/12/CRL**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**■■■■ TUCCITTO/TISCALI ■■■■**  
**IL CORECOM LAZIO**

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 9.3.2012;

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

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

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

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

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

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

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

VISTA l'istanza pervenuta in data 15/02/2011, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/91/2011, con cui la Sig.ra ■■■■ Tuccitto ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con le società Tiscali ■■■■ (di seguito, per brevità, Tiscali);

VISTA la nota del 24/02/2011 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse, a produrre memorie e documentazione, nonché integrazioni e repliche alle produzioni avversarie e con cui, a fini istruttori ex art. 18 del

Regolamento, ha chiesto all'operatore Telecom Italia [REDACTED] (di seguito, per brevità, Telecom) la produzione di documenti;

VISTA la nota del 15 marzo 2011 con la quale Telecom ha prodotto la documentazione richiesta;

VISTA la nota del 16 marzo 2011 con la quale Tiscali ha depositato la memoria e i documenti;

VISTA la nota del 31 maggio 2011 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 20 giugno 2011;

UDITE tutte le parti all'udienza del 20 giugno 2011;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

**1.a** La Sig.ra [REDACTED] Tuccitto promuoveva, con istanza davanti al Corecom Lazio in data 5/3/2010, un procedimento di conciliazione nei confronti di Tiscali affermando che:

- in data 28 novembre 2009 stipulava via internet un contratto con Tiscali denominato "Voce senza limiti" per l'attivazione del servizio voce e adsl già fornito da Telecom;
- in data 30 novembre 2009 riceveva dall'operatore la conferma della copertura di rete e dell'attivazione del servizio;
- in data 12 dicembre 2009 inviava a Tiscali copia del contratto sottoscritto;
- dall'inizio del mese di dicembre, a causa di una immotivata interruzione del servizio, reclamava quotidianamente il disservizio, ma il gestore rispondeva che il servizio era attivo;
- il 29 dicembre 2009 riceveva un sms dall'operatore che comunicava di aver concluso l'intervento segnalato;
- perdurando il disservizio, l'utente inoltrava continui reclami al servizio clienti, ma il gestore rispondeva che non aveva operai disponibili ad effettuare l'intervento;
- il 15 gennaio 2010, l'utente inviava il primo reclamo scritto a mezzo raccomandata, chiedendo il risarcimento di danni materiali e morali per Euro 2.000,00, la risoluzione del contratto e la riattivazione del servizio con l'operatore Telecom, a cura e spese di Tiscali;
- ricevuto un generico riscontro in data 10 febbraio 2010, l'utente inviava un secondo reclamo il 2 marzo 2010 e il 5 marzo presentava l'istanza al Corecom per il tentativo obbligatorio di conciliazione, nella quale chiedeva oltre ad un importo di Euro 2.000,00 per l'immotivata sospensione del servizio, la somma di Euro 100,00 al giorno dalla data di ricezione della prima raccomandata "a titolo risarcitorio ingenti danni morali, materiali, professionali, relazionali, familiari subiti". Evidenziava inoltre che l'operatore, nonostante la mancata erogazione del servizio, aveva prelevato dal conto corrente dell'istante l'importo fatturato di Euro 17,00.

**1.b** All'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'istante chiedeva un indennizzo onnicomprensivo di Euro 5.000,00. Tiscali offriva l'importo di Euro 600,00, non accettato dall'utente, con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione.

**1.c** Successivamente, con l'istanza introduttiva del presente contenzioso, la sig.ra ■■■ Tuccitto chiedeva un indennizzo di Euro 7.305,00 di cui: a) Euro 3.852,00 per maggior costo di telefonate effettuate da telefonino; b) Euro 1.090,00 costi sostenuti per internet; c) Euro 1.000,00 per maggiori costi sostenuti da parenti/amici per telefonate su cellulare; d) Euro 250,00 per rimborso spese procedura; e) Euro 1.000,00 per danni esistenziali; f) Euro 80,00 per rimborso contributo nuovo impianto Una Tantum per riattivazione con Telecom; g) Euro 33,56 per rimborso somme prelevate per servizio mai erogato. Precisava infine che, a seguito di procedura di urgenza, Telecom aveva riattivato il servizio in data 16 marzo 2010, chiedendo il pagamento di Euro 80,00 come contributo nuovo impianto una tantum.

**1.d** Con la memoria del 16 marzo 2011, Tiscali precisava nel merito quanto segue: a) a seguito della conclusione del contratto Voce Senza Limiti con Number Portability, l'11 dicembre 2009 Telecom notificava l'espletamento dell'ordine di attivazione; b) il 16 dicembre 2009, a seguito di segnalazione al Servizio clienti del malfunzionamento del servizio, la sig.ra Tuccitto veniva invitata a contattare il settore tecnico del servizio Clienti; c) a seguito della segnalazione del 17 dicembre 2009 di isolamento della linea a far data dall'11 dicembre, Tiscali si attivava per la risoluzione del problema, aprendo un ticket verso Telecom e segnalando il disservizio; d) il 29 dicembre 2009, Telecom chiudeva il ticket ipotizzando un problema a carico dell'impianto telefonico della cliente, che non era stato possibile contattare per fissare un appuntamento per un intervento e che sarebbe rientrata dopo l'Epifania; e) a seguito della disdetta del contratto ricevuta il 10 febbraio 2010, il 5 marzo Tiscali dava seguito alla disdetta, procedendo alla cessazione del servizio, che veniva espletata il 16 marzo. L'operatore declinava pertanto ogni responsabilità, dichiarando di aver posto in essere tutte le attività necessarie per fornire alla cliente il servizio ed il supporto richiesti e precisando che la non tempestiva risoluzione della problematica lamentata era dipesa dalla mancata richiesta di supporto al settore tecnico e dalla mancata reperibilità della cliente per concordare un intervento in sede. Precisava infine che per tale intervento non effettuato Tiscali aveva sostenuto i costi per l'apertura del ticket addebitati da Telecom e che erano state emesse a carico della cliente due fatture per un totale di Euro 32,06, prelevate dal conto corrente.

**1.e** Nella nota del 15 marzo 2011 richiesta a fini istruttori, Telecom precisava la propria carenza di legittimazione passiva rispetto a qualsiasi eventuale pretesa dell'istante, essendosi la stessa limitata a dare esecuzione alle richieste di attivazione e di cessazione dei servizi pervenute dall'OLO e depositava schermate Pitagora dalle quali risultava che l'ordine di attivazione era stato espletato l'1 dicembre 2009 e che l'ordine di cessazione con rientro era stato espletato il 16 marzo 2010.

**1.f** All'udienza di discussione del 20.6.2011, Tiscali offriva a titolo conciliativo, la somma omnicomprensiva di Euro 800,00, ma l'utente non accettava.

## **2. Motivi della decisione.**

### **2.a In rito**

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento

ed è pertanto proponibile.

Preliminarmente, si rileva che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

La domanda di indennizzo per danni esistenziali svolta dall'istante esula dunque dalle competenze dell'Autorità, la quale in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS è chiamata solo a verificare la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, cui si correla il riconoscimento di un congruo indennizzo.

Così, anche le domande di indennizzo per "maggior costo di telefonate effettuate da telefonino", per "costo sostenuto per internet", per "maggior carico di costo sostenuto da Parenti/Amici su cellulare dei componenti familiari", rappresentando domande di risarcimento di danni subiti, non rientrano nella competenza dell'Autorità.

Tuttavia, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione e sulla base della documentazione prodotta dall'istante, la domanda di risarcimento da questi svolta può essere interpretata e limitata come domanda di condanna della Tiscali al pagamento di un indennizzo in conseguenza di un eventuale inadempimento contrattuale dell'operatore, nella fattispecie rappresentato dalla mancata attivazione del servizio telefonico e ADSL e dalla mancata risposta ai reclami.

## **2.b Nel merito**

### **2.b.1. Sulla mancata attivazione del servizio**

L'istante ha stipulato con Tiscali un contratto per l'attivazione del servizio telefonico e ADSL in data 28 novembre 2009, con richiesta di number portability.

E' documentalmente provato che l'ordine di attivazione del servizio veniva espletato dall'operatore Telecom in data 11 dicembre 2009.

E' altresì pacifico il disservizio subito dalla cliente – non funzionamento della linea telefonica e ADSL - non contestato dall'operatore, il quale, sul punto, ha dedotto di aver posto in essere tutte le attività necessarie per la soluzione del problema.

Secondo la prospettazione dell'utente, il disservizio si è manifestato a far data dall'11 dicembre 2009 e, secondo quanto riferito dall'operatore, la segnalazione del non funzionamento è stata effettuata il 16 dicembre 2009 al servizio commerciale ed il successivo 17 dicembre al servizio tecnico.

Risulta altresì dai documenti in atti che, a seguito di verifiche tecniche, Tiscali ritenne che "il collaudo non è stato eseguito correttamente" e che il 17 dicembre inoltrò la segnalazione del guasto a Telecom.

Dai documenti prodotti da Tiscali, si evince che il problema non sarebbe stato risolto nell'immediatezza per irreperibilità della cliente, che sarebbe rientrata dopo l'epifania ed avrebbe provveduto a ricontattare il tecnico. Il ticket Telecom venne pertanto chiuso il 29 dicembre 2009, senza esito.

Nonostante i successivi ulteriori reclami, il problema non venne però più risolto, tanto che l'istante in data 15 gennaio 2010 comunicò la risoluzione del contratto. Solo in data 9 marzo 2010, Tiscali inoltrò a Telecom l'ordine di cessazione con rientro ricevuto dalla cliente, ordine espletato il 16 marzo 2010.

Da quanto sopra esposto, si evince quindi che, seppure in un primo momento Tiscali intervenne tempestivamente aprendo il ticket verso Telecom, dopo la chiusura del ticket senza esito lo stesso non ha posto in essere ulteriori attività per l'attivazione del servizio e la risoluzione del problema della cliente.

In via preliminare giova rammentare la disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 codice civile ("Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda"), nonché l'interpretazione resa dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione n. 13533 del 30 ottobre 2001 (cui si è conformata tutta la giurisprudenza di legittimità successiva Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009 n. 15677 e, da ultimo, 20 gennaio 2010 n. 936) secondo la quale il creditore che agisca per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.

Pertanto, nel caso in cui l'utente lamenti, come nella fattispecie, la mancata erogazione dei servizi, spetta all'operatore fornire la prova di avere invece puntualmente adempiuto alla sua obbligazione contrattuale di attivazione e di prestazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni e di essere tempestivamente intervenuto per risolvere la problematiche lamentate, anche tramite il deposito di eventuali verbali di intervento e di prove tecniche effettuate.

Nella fattispecie, l'operatore non ha fornito alcun utile elemento probatorio a sostegno della pretesa legittimità del suo operato, essendosi limitato a dedurre, a giustificazione della non tempestiva risoluzione della problematica, la mancata richiesta di supporto al settore tecnico, e la mancata reperibilità della cliente. Circostanze, entrambe, non sufficienti ad escludere la sua responsabilità, la prima in quanto l'istante risulta aver segnalato la problematica subito dopo correttamente al servizio tecnico deputato, la seconda perché non supportata da qualsivoglia riscontro probatorio, dal momento che, dopo il primo tentativo di concordare un appuntamento,

non risulta siano stati presi con l'istante ulteriori contatti per concordare eventuali nuovi appuntamenti.

In forza del richiamato principio sull'onere probatorio e considerata la assoluta mancanza di prova circa effettivi interventi risolutivi da parte dell'operatore o circa l'esistenza di cause esimenti della sua responsabilità, deve ritenersi che la condotta dell'operatore non sia stata conforme al principio sancito dall' art. 3 comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP, secondo il quale i servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzione, nè al principio fondamentale di continuità, regolarità d'erogazione della fornitura e tempestività del suo ripristino in caso di disservizio previsto dalla Premessa e dall'art. 1.2 della Carta Servizi Tiscali, nel quale l'operatore si impegna altresì, nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, a ridurre al minimo i tempi di disservizio per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Da tale condotta discende il diritto dell'utente ad un indennizzo equo e proporzionato.

Ciò premesso, pertanto, per la determinazione della misura dell'indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, si ritiene di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti. Si deve inoltre necessariamente prescindere dal limite massimo eventualmente previsto dalla Carta Servizi, in quanto la relativa applicazione viola, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto (persona fisica – giuridica) che ha subito il pregiudizio.

In conclusione, considerato che nella fattispecie si è trattato di una mancanza totale di servizio telefonico e ADSL, considerata la durata del disservizio e la tipologia del contratto, considerato l'importo di indennizzo giornaliero previsto dalla Carta Servizi Tiscali, si ritiene equo e proporzionale liquidare un indennizzo di Euro 600,00 (seicento).

L'operatore dovrà altresì provvedere a rimborsare all'utente gli importi di Euro 16,56 ed Euro 17,00 per complessivi Euro 33,56, prelevati dal conto corrente bancario dell'utente rispettivamente in data 26 marzo 2010 e 25 febbraio 2010 in pagamento delle fatture n. ■■■ del 3 marzo 2010 e n. ■■■ del 2 febbraio 2010 perchè relative a canoni per servizi non erogati.

Quanto all'importo di Euro 80,00 dovuto dall'utente a Telecom quale contributo una tantum nuovo impianto, di cui è stato chiesto il rimborso, la domanda non può essere accolta, non essendo stata prodotta la fattura emessa dall'operatore Telecom relativamente a tale contributo, nè essendone stato provato l'effettivo pagamento.

### **2.b.2. Sulla mancata risposta ai reclami**

E' documentalmente provato che l'istante, a seguito della segnalazione al servizio tecnico, ha svolto formale reclamo nei confronti dell'operatore con raccomandata del 22 gennaio 2010, reclamo reiterato il 27 febbraio 2010.

A tali reclami non risulta che l'operatore abbia fornito alcun concreto riscontro, tali non potendosi ritenere i due generici e non pertinenti sms inoltrati all'utente.

Rileva, allora, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e anche dell'articolo 3.1 "Risposta ai Reclami" della Carta Servizi), 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 – termine limitato a 30 giorni dalla Carta Servizi Tiscali - in forma scritta nei casi di rigetto.

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

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta al reclamo inviato, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una *mancaza 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 179/03/CSP e della Carta Servizi.

Quanto alla misura dell'indennizzo, si devono ribadire due principi fondamentali:

- in conformità all'odierno orientamento dell'Autorità, si ritiene che il computo della misura dell'indennizzo possa prescindere dal limite previsto dalla Carta Servizi, laddove la relativa applicazione violi, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto – utente (persona fisica-persona giuridica) che ha subito il pregiudizio;
- nella determinazione della misura dell'indennizzo non si può prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, sono derivate dal difetto di interlocuzione, dovendosi impedire che da tale incomunicabilità con l'operatore – certamente imputabile a quest'ultimo in quanto soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato – possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate.

In questo senso va peraltro il nuovo Regolamento in materia di indennizzi applicabili nei rapporti tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche e di televisione a pagamento, di cui alla delibera n.73/11/CONS, che – vertendosi intorno a fatti accaduti in epoca anteriore – è

certamente non applicabile al caso di specie ma che comunque ha il merito di affrontare il tema di un'adeguata diversificazione degli importi da riconoscere a titolo di indennizzo a seconda della gravità dell'inadempimento contrattuale riscontrato.

Venendo al caso in esame, si valutano i seguenti elementi: a) tipo di contratto; b) lasso di tempo trascorso dalla data del primo reclamo (inviato il 22 gennaio 2010) alla data dell'udienza di conciliazione (10 novembre 2010), nel corso della quale l'utente ha potuto interloquire con il gestore sul suo specifico caso; c) parametro rinvenibile nella Carta dei Servizi; d) condotta omissiva dell'operatore in relazione al reclamo avanzato dall'utente che ha obbligato lo stesso a rivolgersi al Corecom.

Valutati tutti gli elementi appena esposti, e rammentando che l'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche fa espresso riferimento all'equità nell'immaginare il sistema degli indennizzi, si ritiene che nella fattispecie sia equo e proporzionale liquidare un indennizzo di Euro 400,00 (quattrocento) per la mancata gestione del reclamo.

## **2.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 previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento.

Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo riconoscere la somma di euro 100,00 a titolo di spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dalla Sig.ra ■■■■■ Tuccitto sia da accogliere nei termini sopra esposti;

RITENUTO inoltre che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, nonché sulla base di quanto dettagliato in atti dall'utente, sia congruo riconoscere la somma di Euro 100,00 per le spese di procedura;

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

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del Procedimento;

### **DELIBERA**

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla sig.ra ■■■■■ Tuccitto in data 15.02.2011.

Per effetto di quanto sopra, la società Tiscali è tenuta a corrispondere alla sig.ra ■■■■■ Tuccitto, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme, determinate come in motivazione:

- 1) Euro 600,00 a titolo di indennizzo per la mancata risoluzione del disservizio, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 2) Euro 400,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) Euro 33,56 a titolo di rimborso degli importi di cui alle fatture descritte in motivazione oltre interessi legali a decorrere dalle date dei relativi pagamenti;
- 4) Euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura;

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

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

Le società sono tenute altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 1, comma 26 della legge 31 luglio 1997 n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

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

Roma 9 marzo 2012

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto