

**DELIBERA N. 70/11/CRL**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**MONDOSERVIZI DI █████ SALEMME / WIND █████**  
**IL CORECOM LAZIO**

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 28/11/2011;

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 05/10/2010, rubricata al n. LAZIO/D/744/2010 del Protocollo del Corecom Lazio, con cui la ditta individuale Mondo Servizi di █████ Salemme (d'ora innanzi Mondo Servizi) ha chiesto l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con la società WIND █████ (d'ora innanzi Wind);

VISTA la nota del 3/11/2010 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;

VISTE le memorie e i documenti depositati dalle parti;

UDITE le parti all'udienza del 15 Dicembre 2010;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Svolgimento del procedimento.**

**1a)** Mondo Servizi promuoveva, con istanza davanti al Corecom Lazio in data 27/07/2010, un procedimento di conciliazione nei confronti di WIND, lamentando la sospensione di 3 utenze mobili senza preavviso; la mancata esecuzione, da parte di Wind, di quanto concordato in sede di conciliazione paritetica in data 24.3.2009; la mancata risposta al reclamo. L'utente concludeva pertanto chiedendo la corresponsione di un indennizzo per la illegittima sospensione delle utenze e per la mancata risposta al reclamo, oltre allo *“storno parziale delle voci inserite in fattura non giustificate”* ed il rimborso delle spese della procedura. All'udienza del 14/09/2010, fissata per il tentativo di conciliazione, l'utente richiedeva *“la piena applicazione dei servizi di cui al contratto, riservandosi il saldo degli addebiti contestati, e un congruo indennizzo per i tre mesi di assenza del servizio nel corso degli ultimi due anni; rileva che tuttora la linea è sospesa per asserita morosità”*; WIND ■■■■ non accordava le richieste, con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione.

**1b)** Successivamente l'utente, con l'istanza introduttiva del presente contenzioso, lamentava la mancata esecuzione, da parte di WIND, dell'accordo raggiunto in sede di conciliazione paritetica del 24.3.2009, che prevedeva il pagamento, da parte di WIND, della somma di € 509,46 a titolo di indennizzo per tutti i disservizi lamentati (mancata attivazione del servizio di roaming internazionale; mancato ampliamento sim e terminali; mancata risposta ai reclami), nonché lo storno parziale della fattura n. ■■■■; l'utente si impegnava contestualmente al pagamento, entro il 15.04.09, dell'importo residuo di cui alla medesima fattura n. ■■■■, nonché delle ulteriori fatture n. ■■■■ e n. ■■■■ ancora insolute; l'accordo proseguiva con l'impegno, da parte di WIND *“una volta pagati i conti telefonici indicati, si procederà all'ampliamento sim e terminali bloccata per cvp negativo e all'abilitazione del roaming sulle sim attive”*.

Con l'istanza di definizione, l'utente chiedeva quindi: 1) la riattivazione delle linee sospese; 2) l'attivazione del roaming sulle sim attive; 3) l'ampliamento delle sim come da richiesta originaria; 4) l'indennizzo previsto per due mesi e mezzo di sospensione delle tre linee telefoniche; 5) l'indennizzo previsto per tre mesi e mezzo di mancata attivazione del roaming con conseguente isolamento delle tre linee telefoniche.

**1c)** Con memoria ricevuta dal Corecom Lazio il 09.11.2010, l'utente precisava quanto dedotto con l'istanza di definizione.

**1.c.1.** – Nel dettaglio: in data 7.10.08 il ricorrente inoltrava reclamo al Gestore e, riassumendo la vicenda contrattuale *de qua*, affermava che:

a. In data 20 giugno 2008 aveva sottoscritto la Proposta di Contratto per i Servizi Wind Mobile.

b. Il 23 giugno 2008 sottoscriveva il Modulo di Servizio Wind Mobile "Adesione Promo" con opzione Leonardo provvedendo contestualmente a comunicare le prime tre linee telefoniche, su cinque, per le quali si doveva effettuare la portabilità del numero da Tim a Wind con richiesta di tre terminali Promo.

c. Successivamente in data 16 luglio 2008 la ricorrente sottoscriveva l'altra proposta di contratto per i Servizi Wind Mobile, relativa alle due linee telefoniche non precedentemente comunicate e per le quali vi era la promozione dei terminali Black Berry 8110GPS.

d. In data 23 luglio 2008 l'utente riceveva i tre terminali Nokia 6300 di cui sopra e il 30 luglio 2008 si procedeva alla portabilità delle tre linee telefoniche ed all'utilizzo degli stessi terminali adoperando le nuove carte sim precedentemente consegnate.

e. In data 4 agosto 2008 Mondoservizi riceveva le carte sim Wind 128 kb relative alle restanti due linee telefoniche per le quali era stata richiesta ed accettata la portabilità del numero da Tim a Wind.

f. Verso la fine del mese di agosto 2008, non essendo stati ancora recapitati i due terminali Black Berry, l'operatore comunicava, attraverso il Call Center che gli stessi sarebbero stati inviati con attivazione delle relative sim, solo ed esclusivamente, dopo il pagamento delle prime due fatture.

g. Dal 24 settembre al 30 settembre il legale rappresentante della ricorrente, trovandosi all'estero per lavoro, non aveva potuto utilizzare le due sim attive, in quanto risultavano entrambe isolate.

**1.c.2.** – Dopo aver così riassunto i termini della vicenda l'istante chiedeva:

a) il ricalcolo della fattura relativa al periodo 1.07.08-31.08.08;

b) l'immediata attivazione delle linee telefoniche relative ai nn. 338 [REDACTED] e 347 [REDACTED] e la consegna dei due terminali mod. Blackberry 8110 GPS come previsto dal contratto sottoscritto in data 16.07.08;

c) la possibilità, fino ad allora negata, di effettuare telefonate dall'estero e di poter utilizzare le numerazioni in Paesi diversi dall'Italia;

d) il risarcimento del maggior danno subito che si riservava di quantificare in un secondo momento.

**1.c.3.** – L'istante precisava poi l'ulteriore svolgimento dei fatti.

- a. Non essendo stata fornita alcuna risposta dal Gestore, la ricorrente, in data 2.01.09, inoltrava nuovo reclamo.
- b. In data 24.03.09, visto il perdurare del silenzio di Wind, l'utente attivava la procedura di conciliazione Paritetica n. rm 2088 all'esito della quale le parti conciliavano la vertenza, alle condizioni sopra riportate.
- c. Poiché WIND, alla data del 14.4.2009, non aveva ancora provveduto al pagamento della somma di € 509,46, l'utente si limitava a versare la minor somma di Euro 139,45 a titolo di "Pagamento differenza conciliazione";
- d. In data 27.04.09 l'utente contestava ulteriore fattura (n. ■■■ del 17.3.2009) per costi ingiustificati e disservizio subito;
- e. Dopo numerose telefonate di reclamo la Wind, nel 2010, inviava all'utente una mail con la quale rilevava che aveva inviato l'assegno, mentre il cliente non aveva dato seguito all'accordo sottoscritto, versando solo parzialmente quanto concordato, e che anche se l'utente desiderava passare ad altro gestore, residuava un insoluto pari ad Euro 2.459,36.
- f. In data 23.07.2010 Wind, nonostante i reclami e senza alcun preavviso, sospendeva le linee telefoniche dell'istante per morosità.

**1.c.4.** – Così precisati i termini della vicenda Mondo Servizi richiedeva, pertanto, un indennizzo onnicomprensivo di Euro 10.000,00 per mancata risposta ai reclami, mancata attivazione delle sim e del roaming e per sospensione ingiustificata del servizio dal 23 luglio 2010. Il tutto con riserva di adire l'Autorità giudiziaria per il risarcimento del maggior danno.

**1d)** Con memoria del 22.11.2010, Wind contestava la fondatezza della domanda dell'utente.

L'operatore telefonico, infatti, evidenziava che dopo aver dato esecuzione al primo contratto stipulato con l'utente in data 16.07.08 e avente ad oggetto 3 utenze mobili e tre terminali con acquisto rateizzato, la seconda proposta di contratto, avente ad oggetto 2 sim e due terminali Blackberry 8110 non venne accettata per necessità di maggiori garanzie, comunicata all'utente il 4.9.08 e, successivamente, il 10.11.08 ed il 11.03.09: *"per la consistenza economico-finanziaria dell'operazione, infatti, da procedura si richiedeva l'esistenza di due cicli di fatturazione andati a buon fine"*. Il blocco del roaming era stato richiesto dall'utente direttamente nella proposta di contratto, mentre la richiesta di abilitazione delle sim dall'estero, raccolta dal Call center, era stata negata per la presenza di insoluti. Per quanto concerne i canoni delle sim preattive, rilevava Wind che la doglianza era del tutto infondata in quanto, secondo le condizioni generali del contratto, nel caso in cui il passaggio della numerazione dall'operatore cedente non fosse andata a buon fine, le sim preattivate sarebbero rimaste attive con numerazione Wind ed il servizio fornito tramite le stesse sarebbe stato regolato dalle condizioni generali.

Wind rilevava, inoltre, che l'utente non aveva ottemperato a quanto pattuito nel verbale di conciliazione del 24.03.09. Proprio a causa dell'insoluto accumulato, il Gestore effettuava svariati solleciti fino ad arrivare, in data 23.07.10, alla sospensione del servizio, ritenuta legittima in quanto conforme alle Condizioni generali del contratto e all'art. 5 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS.

Wind specificava che l'insoluto era aumentato ad Euro 3.451,96.

**1e)** La ricorrente si avvaleva del termine ulteriore, concesso dal Corecom, per il deposito della memoria di replica. In essa evidenziava, in primo luogo, che seppure Wind aveva affermato di aver ricevuto la nuova proposta di contratto il 7.08.08, in realtà la ricorrente aveva ricevuto le ulteriori due sim già in data 4.08.08. Rilevava, sempre l'istante, di non aver mai ricevuto risposta al reclamo del 7.10.08 e a quelli successivi e che, nonostante la portabilità delle prime 3 sim sia stata completata il 30.07.08, la fatturazione iniziava a decorrere dall'1.07.08. Nella memoria si ribadiva di non aver escluso in contratto il servizio di roaming e che le comunicazioni del 10.11.08 e dell'11.03.09, quali risposte ai reclami, erano interne al Gestore e non erano mai state inoltrate alla ricorrente. In merito poi alla richiesta di indennizzo, Mondo Servizi contestava, richiamando la delibera 179/03/CSP dell'Agcom, la limitazione convenzionale eccettata dal Gestore ai sensi della Carta dei Servizi allegata al contratto.

**1f)** Il Gestore non si avvaleva del termine previsto per le repliche.

All'udienza del 15 dicembre 2010 le parti si riportavano ciascuna ai propri scritti difensivi ed il Legale istruttore, preso atto dell'impossibilità di addivenire ad un accordo, rimetteva gli atti al Collegio.

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

### **IN RITO**

#### **2a) Inammissibilità.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa solo parzialmente i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Si rileva infatti, da un lato, che dinanzi all'Autorità non possono essere riproposte domande sulle quali le parti hanno già raggiunto un accordo conciliativo, anche solo in sede di conciliazione paritetica (principio del "ne bis in idem"); e, d'altro lato, che in sede di definizione delle controversie l'Autorità, *"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, o dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della delibera 173/07/CONS.

Ciò premesso, occorre circoscrivere l'oggetto della presente controversia alle sole domande che non siano già state oggetto della conciliazione paritetica conclusasi con esito positivo il 24.3.2009 (mancata attivazione del servizio di roaming internazionale; mancato ampliamento delle sim; contestazione su fatture e domanda di ricalcolo delle stesse; mancata risposta ai reclami), ed il cui verbale costituisce titolo esecutivo per l'esecuzione forzata di quanto ivi stabilito; in altre parole questa Autorità può pronunciarsi sulle sole domande di pagamento di un indennizzo conseguente alla sospensione delle utenze senza preavviso in data 23.7.2010, e alla mancata risposta al reclamo del 27.4.2009, oltre che sulla domanda di ricalcolo degli importi dovuti sulla fattura n. ■■■ del 17.3.2009.

## **NEL MERITO**

### **2b) Sulla richiesta di indennizzo a seguito di sospensione delle utenze senza preavviso.**

L'utente lamenta la sospensione di nn. 3 sim, senza preavviso, a decorrere dal 23.07.10, e ciò nonostante la pendenza di reclami aventi ad oggetto le fatture insolute.

WIND, che ha ammesso la sospensione delle utenze per morosità, ha dedotto di aver tenuto un comportamento conforme a quanto previsto dalle Condizioni Generali di contratto e dall'art. 5 della Del. Agcom n. 173/03/Cons., ritenendo del tutto legittima la sospensione dei servizi, in ragione dei ripetuti mancati pagamenti da parte dell'istante, e dei numerosi solleciti inviati alla stessa.

La difesa di WIND non può essere condivisa, stante il chiaro disposto di cui all'art. 5 Delibera 173/07/CONS, richiamato dallo stesso gestore nella propria memoria difensiva, secondo il quale: *"Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso"* l'operatore *"può disporre la sospensione..."*. Dunque in nessun caso l'utenza può essere sospesa senza preavviso, neppure nel caso di *"ripetuti ritardi di pagamento"* o di *"ripetuti mancati pagamenti"*, come WIND vorrebbe lasciar intendere.

Tale preavviso non vi è stato, né WIND ha dedotto di averlo inviato: la difesa di WIND è infatti tutta imperniata sui ripetuti solleciti di pagamento che avrebbe effettuato nei confronti dell'utente, quasi che il sollecito possa sostituire l'obbligo di "congruo preavviso".

La sospensione delle 3 utenze è dunque avvenuta senza il rispetto di quanto stabilito dall'art. 5 Delibera 173/03/CONS e l'utente ha diritto all'indennizzo previsto nella misura ordinaria dalla Carta Servizi WIND in € 5,16 pro die, dal giorno della sospensione (23.7.2010) all'instaurazione del procedimento di definizione (5.10.2010), per ogni utenza illegittimamente sospesa: l'utente ha pertanto diritto a complessivi € 1.145,52 (pari ad € 5,16x74 giorni di sospensione x 3 utenze).

**2c) Sulla richiesta di indennizzo a seguito di mancata risposta al reclamo del 27.4.2009.**

L'utente ha lamentato la mancata risposta al reclamo del 27.4.2009, avente ad oggetto – tra le altre doglianze – il ricalcolo degli importi addebitati sulla fattura n. ■■■ del 17.3.2009.

WIND non ha neppure dedotto, tantomeno fornito la prova, di avere risposto al predetto reclamo.

Si deve a questo punto rammentare che in qualsiasi momento del rapporto contrattuale se un utente decide di rivolgersi all'operatore tramite reclamo per richiedere precisi e dettagliati chiarimenti sul suo singolo caso, la pratica va gestita secondo la normale procedura.

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 la 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, in forma scritta nei casi di rigetto, come è da ritenersi quello qui in esame; la risposta deve inoltre 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 del 27.4.2009 inviato (quelli precedenti sono oggetto della conciliazione paritetica conclusasi positivamente con accordo del 24.3.2009), da cui è derivata 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 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 – vertendo 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 (utenza in abbonamento); b) tipologia dell'inadempimento, che non inficia la prestazione principale dell'accordo, dato che l'utente, nell'attesa, continua ad utilizzare i servizi acquistati; c) esiguità del valore della controversia; d) lasso di tempo trascorso dal reclamo; d) parametro delle Condizioni Generali Abbonamento e della Carta dei Servizi WIND e massimale ivi indicato; e) precedenti analoghi reclami inviati dall'utente; f) condotta omissiva dell'operatore.

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 l'indennizzo di Euro 200,00= per la mancata gestione del reclamo inviato dall'utente, in tutto simile a precedenti reclami aventi ad oggetto altre e distinte fatture.

#### **2d) Sulla domanda di ricalcolo delle fatture oggetto di contestazione.**

L'unica domanda che può qui essere presa in considerazione è quella relativa al ricalcolo della fattura n. ■■■ del 17.3.2009, posto che le fatture precedenti sono espressamente oggetto del verbale di conciliazione paritetica del 24.3.2009.

Sebbene l'utente abbia dettagliatamente specificato quali siano gli importi in contestazione, non ha pur tuttavia depositato neppure la copia della fattura in questione, pur richiestagli con la nota di avvio del procedimento, in tal modo impedendo all'Autorità qualunque sindacato e verifica sulle doglianze mosse relativamente a costi ed addebiti ivi (asseritamente) esposti: la domanda di ricalcolo degli importi deve dunque essere rigettata per mancanza di prova.

#### **2e) 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'articolo 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed 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, considerate le difese svolte dalle parti e la stessa proposta transattiva effettuata da WIND in sede di udienza di definizione, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 (cento) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta da MONDO SERVIZI DI ■■■ SALEMME sia da accogliere parzialmente nei termini sopra indicati;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, nonché sulla base di quanto dettagliato in atti dall'utente, sia congruo riconoscere al ricorrente un importo onnicomprensivo di Euro 100,00 (cento/00),

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del Procedimento;

### **DELIBERA**

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata da MONDO SERVIZI DI ■■■ SALEMME in data 05/10/2010.

Per effetto di quanto sopra, ordina alla società WIND di riconoscere, mediante assegno bancario o bonifico emesso in favore della ricorrente, le seguenti somme, determinate come in motivazione:

- Euro 1.145,52= (millecentoquarantacinque/52=) a titolo di indennizzo per la indebita sospensione di nn. 3 utenze. Tale somma dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- Euro 200,00= (duecento/00=) per la mancata risposta al reclamo, oltre a interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- Euro 100,00= (cento/00=) per 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.

La società è tenuta 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'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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 28 novembre 2011

Il Presidente

Avv. Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto