

DETERMINA N.
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
3V xxx xxx – Vodafone
(Lazio/D/1042/2016)

IL DIRETTORE

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”;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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 indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente acquisita con protocollo n. 5518 del 16/12/2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, nell’istanza introduttiva del procedimento, inviata a mezzo di formulario GU14 datato 13.12.2016 e ricevuto dal Co.Re.Com in data 16.12.2016, e nella successiva memoria ricevuta dal Co.Re.Com in data del

16.02.2017, lamentava, nei confronti di Vodafone Italia Spa (di seguito per brevità anche "Vodafone"), quanto di seguito dedotto:

- i. di aver sottoscritto in data 18.03.2014 con Vodafone "n. 4 contratti Vodafone per l'attivazione, nelle 4 sedi della società, del servizio voce+internet con portabilità del numero";
- ii. sin dal "mese di ottobre 2014 la linea internet ha iniziato a presentare gravissimi problemi di malfunzionamento";
- iii. l'istante riferisce di aver effettuato diverse segnalazioni al Servizio Clienti Business di Vodafone, in particolare: "28.11.2014 segnalazione n. TTM000004630126; 07/01/2015 segnalazione n. TTM000004744194; 12/01/2015 segnalazione TTM000004759022; mail 14/01/2015" tutte le suddette segnalazioni "non hanno portato alla risoluzione del problema e, nonostante i continui solleciti, la Vodafone non è stata neanche in grado di riferire le possibili ragioni del disservizio";
- iv. "nel mese di febbraio 2015 il problema alla linea internet si è ancor di più aggravato, e ha iniziato a presentare disservizio anche la linea voce; a luglio 2015 i problemi voce e di internet si sono ancora una volta ulteriormente aggravati, ed è rimasto isolato, sia in entrata che in uscita, anche il servizio fax";
- v. "non potendo tollerare ulteriormente tollerare la situazione sopra descritta, in data 09.10.2015 la 3VChimica chiedeva la portabilità ad un nuovo gestore"
- vi. "...nonostante l'avvenuta migrazione e fatturazione dei servizi da parte del nuovo gestore sin dal mese di gennaio 2016 e nonostante la raccomandata di sollecito chiusura dei servizi fissi e di disdetta relativa alle sim dati ... inviata il 24.05.2016 Vodafone ha seguitato a fatturare i servizi "fissi" ormai migrati e quelli "dati" ormai disdetti".

Su quanto assunto l'istante chiedeva:

- i. "... cessazione definitiva dei servizi fissi Vodafone senza costi, con ritiro di tutto il materiale consegnato a cura e spese del gestore ovvero rinuncia espressa alla restituzione";
- ii. "chiusura definitiva senza costi di tutte le utenze dati e voce associate al contratto in oggetto fatta espressa esclusione delle seguenti che l'utente vuole viceversa mantenere attive con Vodafone...";
- iii. "rimborso del 50% dei costi di servizio fisso ... fatturati dal 01.10.2014 (data inizio del manifestarsi dei gravissimi problemi di linea fissa) sino al 01.01.2016 (data migrazione linea fissa in Hera)..."
- iv. "rimborso integrale dei costi servizio fisso fatturati dal 01.01.2016 (data migrazione linea fissa in Hera) sino al 14.07.2016 (data indicata nella fattura scad. 23.08.2016) o quella diversa data di effettiva cessazione che emergerà nel corso del procedimento...";
- v. "rimborso integrale dei costi delle utenze dati disdette fatturati dal 24.06.2016 (30° giorno successivo alla disdetta) sino al 02.07.2016 (data indicata nella fattura scad. 23.08.2016) o quella diversa data di effettiva cessazione che emergerà nel corso del procedimento...";
- vi. indennizzo per:

*“(i) il gravissimo e protratto malfunzionamento del servizio internet, di €2.50*2linee*business= 10,00€/gg dal 01.10.2014 (data inizio malfunzionamento adsl) al 01.01.2016 (data migrazione in Hera02 S.r.l.) ex art. 5 comma 2 - 12 comma 2 del. 73.11.cons all.A = 10,00 €*457gg= 4.570,00 €*

*(ii) il gravissimo e protratto malfunzionamento del servizio voce di €2.50*2linee*business= 10,00 €/gg dal 01.02.2015 (data inizio malfunzionamento voce) al 01/01/2016 (data migrazione in Hera02 S.r.l.) ex art. 5*

*comma 2 - 12 comma 2 del. 73.11.cons all.A = 10,00€*334gg= 3.340,00 €*

*(iii) l'interruzione del servizio fax di €5,00*2linee*business= 20,00 €/gg dal 01.07.2015 (data inizio disservizio) al 01/01/2016 (data migrazione in Hera02 S.r.l.) ex art. 5 comma 2 - 12 comma 2 del. 73.11.cons all.A = 20,00 €*184gg= 3.680,00 €*

*(iv) la ritardata cessazione dei servizi migrati ad altro gestore e dei servizi disdetti, di € 5,00*2business= 10,00 €/gg per ciascuna utenza, quanto alle utenze fisse dal 01/01/2016 (data migrazione in Hera02 S.r.l.) al 14.07.2016 o a quella diversa data di effettiva cessazione che emergerà nel corso del procedimento; quanto alle utenze dati disdette dal 24.06.2016 sino al 02.07.2016 o a quella diversa data di effettiva cessazione che emergerà all'esito del procedimento e, quanto all'utenza voce 348.0201029, dal 30.07.2016 sino ad effettiva cessazione, ex art. 12 comma 3 - art. 8 comma 1 del 73.11.cons. all.A;*

*(v) l'inadempimento agli obblighi informativi, di € 7,50*2linee*business=30,00€/gg ex art. 3 comma 2 del 73.11.cons.all.A dal manifestarsi dei relativi disservizi (01.10.2014 quanto all'adsl, 01.02.2015 quanto alla voce, 01.07.2015 quanto al fax) sino alla migrazione in Hera02 S.r.l. (01.01.2016);*

(vi) mancata risposta ai reclami di 300,00 € ex art. 11 comma 1 del 73.11.cons. all.A.”.

vii. *“pagamento spese di procedura”*

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, con memoria trasmessa a mezzo Pec il giorno 08.02.2017, *“...contesta le asserzioni di parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione all'erogazione dei servizi... reiterando le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso”.*

Su quanto assunto l'operatore, innanzi tutto, rilevava, a suo dire, una *“...carezza assoluta di prove a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità di Vodafone in relazione agli asseriti disservizi lamentanti nell'istanza introduttiva del presente procedimento”* . *“Vodafone ... in virtù della sottoscrizione della proposta di abbonamento, ha regolarmente attivato i servizi a favore della 3V, come da quest'ultima domandato ... Esaminando, difatti, le fatture emesse nel periodo in contestazione, è agevole rilevare come l'utente abbia regolarmente fruito dei servizi erogati dall'odierna esponente”.*

“Si evidenzia che l'unico reclamo scritto inviato dalla 3V alla Vodafone, ed avente ad oggetto degli asseriti disservizi, è stato inviato il 30.06.2016 ... Invero, neppure nella disdetta del 24.05.2016, parte ricorrente ha motivato la volontà di recedere imputandola ad eventuali disservizi ... Né, tanto meno, possono assumere rilievo giuridico l'indicazione di ipotetiche segnalazioni effettuate dalla 3V al servizio clienti business 42323 asseritamente effettuate dall'istante poiché non documentate e contestate da Vodafone in questa sede poiché inesistenti”.

Per quanto attiene alla natura delle contestazioni avanzate dall'istante, circa l'illegittimità della fatturazione, la difesa di Vodafone “...pone in rilievo, in merito al documento 4) del 24.6.2016 depositato da parte istante, che trattasi di mero reclamo non contenente l'indicazione specifica delle singole utenze da disattivare, come peraltro indicato nell'oggetto dello stesso ... Ha, invece, valore di disdetta la raccomandata A/R inviata dall'utente in data 24.05.2016 e ricevuta da Vodafone 3 giorni dopo ovvero il 27.05.2016 ... Quest'ultima, ad ogni buon conto, è stata regolarmente lavorata da Vodafone con conseguente disattivazione delle utenze ivi indicate avvenuta a luglio 2016, ovvero entro le tempistiche previste dalla norma di settore”.

Pertanto, alla luce di quanto asserito dalla difesa di Vodafone, “non appare ... corrispondente al vero l'asserzione di controparte relativa ad una fatturazione successiva alla migrazione/disdetta, come confermato dalla disamina delle fatture accluse alla presente memoria difensiva”.

Per quanto attiene alle richieste risarcitorie e/o di indennizzi, la difesa di Vodafone evidenzia: “in primis ... il rigetto della richiesta di rimborso del 50% dei costi di servizio fisso fatturati dal 01.10.2014 al 01.01.2016 per un importo complessivo di euro 5.852,53” ... “Vodafone ha provato documentalmente l'erogazione dei servizi ... a cui si aggiunga che parte istante ha effettuato una richiesta non prevista dalla delibera 73/11/CONS e, di conseguenza, non accoglibile in sede Corecom”, inoltre, continua la difesa dell'operatore “la richiesta di rimborso del 50%, quindi, non appare in ogni caso proporzionata al disservizio asseritamente subito e, si ribadisce, mai verificatosi...”.

“Parimenti, per gli stessi motivi, si chiede il rigetto della richiesta di rimborso integrale dei costi di servizio fisso per una somma totale di euro 5.540.83”.

“...Parte ricorrente richiede gli indennizzi da delibera 73/11/CONS per gli asseriti malfunzionamenti, rispettivamente, il 1.10.2014, 1.2.2015 e 1.7.2015 ... giova ribadire che nessuna comunicazione scritta, effettuata ai sensi delle condizioni generali di contratto, risulta pervenuta a Vodafone in tali periodi temporali”.

Relativamente, da ultimo, all'indennizzo richiesto dall'istante a titolo di ritardata cessazione dei servizi migrati “... si evidenzia l'infondatezza in fatto ed in diritto della medesima”. “... per mero tuziorismo difensivo, si rileva che la contestazione avanzata dalla 3V, come previsto dalla normativa di settore e da unanime orientamento Agcom, non comporterebbe, in ogni caso, il diritto all'indennizzo ma, esclusivamente, il diritto allo storno o al rimborso delle somme eventualmente valutate dal Corecom come

non dovute ... le uniche comunicazioni scritte inviate dall'istante a maggio - giugno 2016 sono state lavorate da Vodafone effettuando la disattivazione delle numerazioni richieste".

L'Operatore chiede pertanto di voler respingere quanto *ex adverso* dedotto, in quanto infondato in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare occorre rilevare che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Ancora in via preliminare è da sottolineare che l'istanza di definizione amministrativa in esame e, prima ancora, quella di conciliazione, hanno come unica controparte l'operatore Vodafone, per cui è soltanto nei confronti di tale operatore che il Co.Re.Com può pronunciarsi.

Nel merito:

- quanto alla prima richiesta dell'istante, ovvero, quella inerente la cessazione definitiva dei servizi fissi Vodafone senza costi, questa non sembra essere più concreta, in quanto, per stessa ammissione delle parti, è ormai cessato ogni tipo di rapporto contrattuale tra le parti per quanto attiene alle linee di fonia fissa, oggetto della presente procedura;
- alle stesse conclusioni si deve giungere per quanto attiene alla seconda richiesta dell'istante, ovvero la chiusura definitiva senza costi di tutte le utenze dati e voce associate al contratto in oggetto fatta espressa esclusione delle seguenti che l'utente vuole viceversa mantenere attive con Vodafone;
- con il terzo reclamo l'istante chiede il rimborso del 50% dei costi di servizio fisso fatturati dal 01.10.2014 (data inizio del manifestarsi dei gravissimi problemi di linea fissa) sino al 01.01.2016 (data migrazione linea fissa in Hera). Si rileva anzitutto 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 indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

In base alle risultanze emerse dall'analisi del fascicolo documentale al richiesta, così come formulata, non può trovare accoglimento.

- Per quanto riguarda il richiesto rimborso integrale dei costi del servizio fisso fatturati dal 01.01.2016 (data migrazione linea fissa in Hera) sino al 14.07.2016 (data indicata nella fattura scad. 23.08.2016) o quella diversa data di effettiva cessazione che emergerà nel corso del procedimento, occorre effettuare alcune precisazioni.

Il caso in esame rientra nella c.d. procedura "olo2olo" (quelle in cui un utente intende trasferire la propria utenza da un operatore *donating* "olo" - vale a dire, diverso da Telecom - ad un altro "olo"), disciplinata dalla citata delibera 274/07/CONS e successive integrazioni e modifiche, per la quale è previsto che la relativa

attivazione sia effettuata a cura dell'utente, che, allo scopo, può contattare il suo nuovo operatore (*recipient*) oppure l'operatore di provenienza (*donating*).

Va tuttavia sottolineato che il ruolo assegnato all'utente all'interno di tale procedura si esaurisce nella fase di avvio della stessa, dal momento che il suo buon esito dipende in misura pressoché esclusiva dagli operatori *recipient* e *donating* (oltre che, in misura minore, da Telecom), cui sono rimesse tutte le verifiche e gli adempimenti tecnici necessari.

Sinteticamente, la procedura di migrazione si articola in tre fasi:

Fase 1: Richiesta del cliente;

Fase 2: Comunicazione preventiva;

Fase 3: Provisioning tecnico.

Nella Fase 1 il cliente aderisce all'offerta commerciale del *Recipient* e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il *Recipient* verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice.

Nella Fase 2 il *Recipient* trasmette la richiesta di passaggio al *Donating* e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il *Donating* effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal *Recipient*.

Nella Fase 3, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del *Donating*, il *Recipient* trasmette la richiesta di migrazione a Telecom Italia comunicando la dac (data di attesa consegna) concordata con il cliente. Telecom Italia effettua il *provisioning* del servizio intermedio alla dac. Nei casi specificati dalla normativa può inviare un ko (procedura non andata buon fine). (Delibera 11/2013 Co.Re.Com Lombardia)

Nel caso in esame si rileva che non risultano addebitabili responsabilità in capo a Vodafone, in qualità di operatore *donating* nella procedura di migrazione avviata su richiesta dell'utente da Hera2 S.r.l. in qualità di operatore *recipient*, in quanto dagli atti del procedimento emerge che la migrazione tra operatori è correttamente avvenuta nel gennaio del 2016. Il ritardo nella procedura della c.d. fase 3 potrebbe essere imputabile all'operatore *recipient*, nei confronti del quale, per la presente procedura non produce i suoi effetti.

Al netto di tutte le citate considerazioni l'operatore Vodafone non fornisce alcuna risultanza documentale dalla quale si possano evincere le tempistiche e le modalità della migrazione. Non può ritenersi sufficiente la riferita considerazione che "Vodafone ha provato la corretta lavorazione sia delle richieste di portabilità che della disdetta", così come formulata dalla difesa dell'operatore.

Pertanto, in assenza di prova contraria, dovrà essere accolto il rimborso delle fatture pagate nei confronti di Vodafone dal gennaio 2016 al luglio 2016.

Per quanto attiene alla richiesta circa il rimborso integrale dei costi delle utenze dati disdette fatturati dal 24.06.2016 (30° giorno successivo alla disdetta) sino al 02.07.2016 (data indicata nella fattura scad.

23.08.2016) o quella diversa data di effettiva cessazione che emergerà nel corso del procedimento, per le stesse ragioni del punto precedente ed in assenza di prova contraria fornita dall'operatore Vodafone, dovrà essere accolta anche la richiesta *de qua*.

Per quanto riguarda gli indennizzi richiesti dall'istante questi devono essere valutati singolarmente.

Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per "gravissimo e protratto malfunzionamento del servizio internet e voce" occorre sottolineare che l'art.15 delle Condizioni Generali di Contratto Vodafone sottoscritte dall'istante prevedono che: "Il cliente può ricevere assistenza ed effettuare segnalazioni attraverso il sito o chiamando il Servizio Clienti o scrivendo al servizio clienti c/o casella postale 190, 10015 Ivrea o alla casella postale 109 Asti.

Il Cliente può, inoltre, effettuare reclamo secondo le modalità previste dalla carta del Cliente disponibile presso qualsiasi Punto vendita Vodafone e presso il sito internet www.vodafone.it".

Orbene la carta del Cliente di Vodafone, sia per l'anno 2015 che per l'anno 2016, recita testualmente: "Il Cliente che intende richiedere supporto per la risoluzione di un problema ovvero manifestare insoddisfazione relativamente alla fornitura del servizio e presentare un reclamo può rivolgersi al Servizio Clienti 190 e, per i Clienti Business, al n. 42323.

Il Cliente che intende presentare reclamo formale a Vodafone per aspetti legati alla fornitura del servizio può sempre inviare un reclamo scritto alla "Casella postale 190" - 10015 Ivrea (To), tramite il sito internet www.vodafone.it, nell'apposita area "Contattaci" e Social Network (Facebook e Twitter) .

Il Cliente può ottenere informazioni sullo stato di avanzamento della pratica relativa al suo reclamo contattando il Servizio Clienti 190 o il n. 42323 (clienti business).

Come indicato anche nelle condizioni contrattuali alla voce e nei documenti tecnici collegati "Approfondimenti_sui_servizi_offerti_e_gli_indicatori_di_qualita'", in adempimento a quanto previsto dall'art. 8 della Delibera AgCom n. 244/08/CSP e smi, nel caso di mancato rispetto degli standard minimi della qualità del servizio di accesso ad internet ed in particolare degli indicatori specifici per ciascuna offerta, il Cliente potrà presentare un reclamo circostanziato ai recapiti suindicati o direttamente dal sito www.misurainternet.it con allegata documentazione giustificativa (PDF) entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura.

Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del suddetto reclamo, il Cliente avrà la facoltà di recedere senza spese dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata.

Il Cliente che intenda proporre reclamo innanzi all'Autorità Giudiziaria, conformemente a quanto previsto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, è tenuto ad esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com) competente per territorio, avvalendosi dei formulari predisposti AgCom

reperibili sul sito www.agcom.it, nella sezione "operatori e utenti". In alternativa, il Cliente può esperire tentativo obbligatorio di conciliazione presso gli organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui agli articoli 141 e ss del Codice del consumo. Il Cliente può, inoltre, presentare domanda di conciliazione ad una delle associazioni di consumatori che hanno sottoscritto con Vodafone il Protocollo di Conciliazione on line, avvalendosi delle Procedure di Conciliazione ivi previste".

Per quanto attiene i disservizi del segnale voce e della linea adsl, è bene evidenziare che, a fronte dell'obbligo degli operatori di fornire, ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, l'utente è onerato di uno specifico obbligo di allegazione dei fatti a supporto della propria pretesa.

Nel caso in esame - al netto delle molteplici comunicazioni riferite dall'istante - i reclami formali, necessariamente da effettuarsi per iscritto, sono esclusivamente quelli del 01.10.2014, del 01.02.2015 e del 01.07.2015; soltanto tre comunicazioni a fronte di lamentati "gravissimi e protratti malfunzionamenti", quando "sarebbe stato ragionevole attendersi da parte della società istante, che aveva necessità di utilizzare il servizio per la propria attività commerciale" una maggiore "pressione" nei confronti dell'operatore. (Cfr. Delibera 11/2013 Co.Re.Com Lombardia).

Stante quanto sopra, la richiesta di indennizzo per "gravissimo e protratto malfunzionamento del servizio internet e voce" non può essere accolta.

Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per "ritardata cessazione dei servizi migrati ad altro gestore e dei servizi disdetti" questa non può trovare applicazione in quanto oggetto di rimborso.

Per l'indennizzo richiesto per "inadempimento agli obblighi informativi" questo non è stato documentalmente provato dall'istante.

Per quanto attiene alla "mancata risposta ai reclami", Vodafone, a mezzo della sua difesa, non ha fornito nessuna evidenza documentale circa una risposta dell'operatore e pertanto la richiesta deve essere accolta.

Per tutto quanto sopra esposto e considerato:

**IL DIRETTORE
DETERMINA**

1. di accogliere parzialmente l'istanza promossa dalla Società 3V xxx xxx nei confronti di Vodafone Italia xxx, stabilendo nei confronti di quest'ultima:
 - il rimborso integrale dei costi servizio fisso fatturati dal 01.01.2016 sino al 14.07.2016;
 - il rimborso integrale dei costi delle utenze dati disdette fatturati dal 24.06.2016 al 02.07.2016;
 - il pagamento della somma pari a € 300,00 (euro Trecento/00) a titolo di mancata risposta ai reclami avanzati;

- la liquidazione, a carico dell'operatore Vodafone, tramite assegno o bonifico bancario, della somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di spese di procedura ex art. 19 delibera 173/07/CONS.

2. La società Vodafone Italia xxx è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 di cui al d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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

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

La presente determina è notificata alle parti e pubblicato sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).