

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

A. MASINA / FASTWEB xxx

Registro Corecom n. 8

IL DIRIGENTE

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’art. 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 n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, il “Regolamento”);

VISTA l’istanza pervenuta in data 27.03.2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/140/2013, con cui la Sig.ra A. Masina (di seguito, per brevità, anche denominata “sig.ra Masina”) ha chiesto l’intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con FASTWEB xxx (di seguito, per brevità, anche denominata “Fastweb”);

VISTA la nota del 28.03.2013 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell’art. 15 del Regolamento, l’avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando, a pena di irricevibilità, il termine di 20 giorni per lo scambio di memorie e documentazione, e di 10 giorni per repliche;

VISTE le memorie ed i documenti prodotti da entrambe le parti;

UDITE le parti all’udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

A. – Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento

1. La sig.ra Masina, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione svoltosi il 18.2.2013, ha introdotto il presente contenzioso nei confronti di Fastweb deducendo di avere concluso con Fastweb un contratto per i servizi Adsl da telefonia fissa (utenza residenziale) nell'anno 2012; sin dall'attivazione del 28.8.2012, il servizio Adsl manifestava lentezza di connessione e comunque una velocità di connessione inferiore a quella minima garantita dal contratto (0,3 Mb/s in up; 2,1 Mb/s in down), come provato dalla certificazione Ne.me.sys rilasciata in data 5-6 novembre 2012 che attesta *“Riscontrata violazione degli impegni contrattuali sul parametro: 5 percentile della banda in download e upload relativo all’offerta contrattuale “Supersurf no limits (wholesale) inserita in fase di registrazione”*; il reclamo telefonico del 8.11.2012 veniva chiuso dall'operatrice del call center che, noncurante delle risultanze della misurazione Ne.me.sys, invitava l'utente ad eseguire altro test online (scaricamento di un file di circa 7Mb dal sito www.debian.fastweb.it) definito l'unico strumento affidabile per verificare la velocità di connessione; l'utente eseguiva una seconda misurazione Ne.me.sys in data 16.2.2013, nell'imminenza dell'udienza di conciliazione, ottenendo risultati non difforni da quelli ottenuti con la misurazione del 5-6 novembre 2012. Perdurando il disservizio, e ritenendo Fastweb inadempiente, con raccomandata a.r. del 21.3.2013 – cui allegava copia di entrambe le misurazioni - l'utente recedeva dal contratto.

L'utente chiedeva pertanto il pagamento di un indennizzo per tutta la durata del disservizio, dal 28.8.2012 (attivazione) al 26.3.2013 (data di ricezione da parte di Fastweb della raccomandata di recesso dell'utente), nonché indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 8.11.2012, oltre al rimborso delle spese di procedura; chiedeva inoltre accertarsi il proprio diritto alla risoluzione del contratto, senza oneri o spese, stante l'inadempimento di Fastweb, oltre al rimborso dei canoni e delle spese di attivazione.

L'utente depositava copia della certificazione Ne.me.sys del 5-6 novembre 2012; copia della prima fattura emessa da Fastweb; copia del prospetto riepilogativo della velocità minima garantita; copia della raccomandata a.r. di recesso del 21.3.2013.

2. Con memoria difensiva tempestivamente depositata, Fastweb deduceva l'attivazione del servizio Adsl (piano Supersurf) in data 28.8.2012; la gestione da remoto del reclamo telefonico del 8.11.2012, con prova tecnica in download risolta positivamente, come risultava dal Trouble Ticketing System e dalla gestione Eventi di Fastweb, che depositava; che, in ogni caso, l'asserito disservizio tecnico, sarebbe stato imputabile a Telecom Italia in qualità di proprietaria delle strutture di rete e che pertanto era esclusa la responsabilità di Fastweb ai sensi dell'art. 1218 c.c. e dell'art. 28.1 C.G.C., secondo il quale *“Il cliente che usufruisce dei servizi tramite tecnologia Adsl, prende atto che la velocità di accesso alla rete Fastweb indicata nell’offerta commerciale è subordinata ad una verifica tecnica da parte di Fastweb, che valuterà la funzionalità dell’impianto fornito da altro gestore, di cui il cliente usufruisce. La velocità di accesso alla rete Fastweb, tramite tecnologia Adsl, è infatti subordinata e dipenderà dalle caratteristiche tecnico funzionali dell’impianto fornito da altro gestore. Tale verifica potrà essere effettuata solo a seguito*

dell'attivazione dei servizi da parte di Fastweb. Il cliente prende altresì atto che i servizi saranno erogati alla velocità tecnicamente consentita”, eccepiva, inoltre, che non risultavano reclami scritti dell'utente e che il 26.3.2013 validava in Fase 2 la richiesta dell'utente di rientro in Telecom; i tentativi di definizione bonaria non avevano avuto esito positivo, e Fastweb si dichiarava disponibile, in un'ottica conciliativa, a corrispondere all'utente la somma omnicomprensiva di Euro 100,00 anche a titolo di ristoro dei costi della procedura. Fastweb concludeva per il rigetto dell'istanza.

3. All'udienza di discussione del 14.5.2013 entrambe le parti si riportavano alle rispettive richieste, deduzioni ed eccezioni ed il legale Istruttore, preso atto del mancato raggiungimento di un accordo, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

B. Motivi della decisione.

B1) Considerazioni in rito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del regolamento ed è pertanto ammissibile. Ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedura di risoluzione di controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitata agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o dalle delibere. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

B2) Sulla lentezza di connessione del servizio Adsl e sulle domande di indennizzo e di rimborso dei costi di attivazione e dei canoni.

Pacifica l'esistenza del rapporto contrattuale tra l'operatore Fastweb e l'utente, pur in assenza del documento contrattuale sottoscritto dall'utente (Fastweb ha prodotto il documento sottoscritto dall'utente in sede di intervento tecnico per l'attivazione del servizio), la controversia verte sulla fondatezza della pretesa di quest'ultimo ad essere indennizzato per malfunzionamento del servizio ADSL (lentezza di connessione) che l'utente lamenta non essere stato mai risolto, indicandone la durata nel periodo intercorrente tra il 28.8.2012 (attivazione) ed il 26.3.2013 (data di ricezione da parte di Fastweb della raccomandata di recesso dell'utente).

L'operatore sostiene invece che l'unica segnalazione telefonica dell'utente del 8.11.2012 è stata positivamente gestita da remoto e chiusa in pari data, posto che la verifica tecnica che ne era conseguita non aveva rivelato alcuna difformità rispetto agli standards contrattuali.

I principi generali in materia di riparto dell'onere probatorio in tema di inadempimento del contratto, devono essere integrati dalla normativa di settore in materia di lentezza di connessione del servizio Adsl.

In particolare, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio

2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce 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, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'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 o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Nella fattispecie dedotta, vale quanto stabilito ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), ossia che gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Ciò premesso, in relazione al periodo interessato dal disservizio, occorre richiamare anche il nuovo quadro regolamentare costituito dalle Delibere n. 131/06/CSP, 244/08/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, come delineatosi a seguito delle modifiche introdotte dalle delibere 149/07/CSP, 400/10/CONS e 151/12/CONS, in base al quale sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento Adsl. Sul punto, si deve precisare che l'obbligo previsto dall'articolo 7, comma 3, della delibera n.244/08/CSP a carico degli operatori di fornire la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in downloading, soddisfa esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto consapevole da parte degli utenti. Ciò, diversamente dal precedente regolamento di cui alla delibera n.131/06/CSP recante "direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n.249", secondo il quale il predetto obbligo informativo atteneva solo alla velocità massima teorica.

L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n.244/08/CONS, sebbene cogente dall'entrata in vigore del predetto provvedimento, è stato reso operativo e verificabile per gli utenti solo con l'adozione a partire dal mese di ottobre 2010, del sistema Ne.Me.Sys che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale e precisamente, in conformità a quanto previsto dall'articolo 8, comma 5, della citata delibera, entro un anno dalla designazione del soggetto indipendente di cui alla successiva delibera n.147/09/CSP. Dunque, l'art. 8, comma 6, Delibera 244/08/CSP dedicato alla "Verifica della qualità di servizio resa ad uso dell'utente finale" testualmente dispone che "*Qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, un reclamo circostanziato all'operatore, allegandovi la certificazione attestante la misura effettuata, rilasciata per conto dell'Autorità. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con*

un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata".

L'utente ha prodotto la misurazione Ne.me.sys, dalla quale risulta incontrovertibilmente la *"Riscontrata violazione degli impegni contrattuali sul parametro: 5 percentile della banda in download e upload relativo all'offerta contrattuale "Supersurf no limits (wholesale) inserita in fase di registrazione"*; la prova tecnica fatta eseguire online all'utente dall'operatrice del call center in occasione del reclamo del 8.11.2012, di cui peraltro non vi è traccia documentale nel fascicolo, (Fastweb ha prodotto il solo trouble ticket, ma non le risultanze della prova online) e di cui, pertanto, non è stata fornita la prova del risultato, non è comunque idonea a superare – dal punto di vista probatorio – le risultanze della misurazione Ne.me.sys prodotta dall'utente.

Ne deriva che mentre l'utente ha fornito la prova dell'inadempimento (parziale) dell'operatore telefonico nella erogazione del servizio Adsl, Fastweb non ha fornito la prova liberatoria che l'inadempimento sia dipeso da causa ad esso non imputabile ex art. 1218 c.c., a nulla rilevando quanto affermato dalla stessa circa la non imputabilità ad essa del riscontrato malfunzionamento ai sensi dell'art. 28.1 delle C.G.C. che non risultano neppure sottoscritte dall'utente e che, celando una clausola limitativa di responsabilità, andavano altresì separatamente sottoscritte ex art. 1341 c.c. Fastweb, inoltre, ove avesse voluto far valere la responsabilità di Telecom quale proprietaria delle infrastrutture di rete, a fronte del proprio impegno a garantire la velocità minima pubblicizzata nell'offerta, avrebbe dovuto aprire la segnalazione del disservizio lamentato dall'utente con misurazione Ne.me.sys, nei confronti di Telecom, e non indurre l'utente ad effettuare prove tecniche online prive di qualsivoglia rilevanza probatoria e asseritamente indicative dell'assenza di disservizio. Circostanza questa, poi smentita negli atti difensivi ove si fa riferimento all'esclusiva responsabilità del gestore di rete sotto tale profilo.

Si rileva inoltre che la invocata clausola contrattuale circa l'erogabilità del servizio secondo la velocità tecnicamente consentita (nella fattispecie *"dall'impianto fornito da altro gestore"*), non corredata dalla documentazione contrattuale relativa alle caratteristiche delle prestazioni fornite nell'ambito di ciascuna offerta di base ai sensi di quanto previsto dall'art.7 della Del.244/08/CONS, (il cui comma 2 recita *" Gli operatori forniscono, con particolare evidenza, nel contratto relativo alla fornitura dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa: a); b) una comunicazione relativa alle caratteristiche peculiari dell'offerta relativamente alla qualità del servizio di accesso includendo almeno le informazioni relative alle misure di cui al successivo articolo 8, comma 6, anche rinviando ad apposita informativa, da rendere comunque disponibile al cliente prima della conclusione del contratto;.....)*) non soddisfa i requisiti di trasparenza contrattuale imposti dalla normativa medesima, tale da consentire agli utenti un agevole confronto qualitativo tra le offerte presenti sul mercato; anche sotto tale profilo dunque Fastweb non ha dimostrato di aver preventivamente messo a disposizione dell'utente le informazioni circa l'eventualità di prestazioni minime anche notevolmente al di sotto rispetto a quelle attese.

Avuto riguardo alle richieste indennizzatorie dell'utente, si segnala che in base alla normativa vigente (Delibera 244/08/CSP e Delibera 131/06/CSP) è consentito all'utente di cambiare operatore senza costi di cessazione, mentre l'indennizzo è circoscritto, in conformità con quanto previsto dall'art. 4 della delibera n.131/06/CSP, ai ritardi, rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto, nella riparazione dei malfunzionamenti segnalati.

L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo previsto dall'art. 5, commi 2 e 3, Delibera 73/11/CONS, dal 8.11.2012 (messa in mora del gestore sul guasto) al 26.3.2013 (data del recesso), detratto il tempo contrattualmente utile per la riparazione (72 ore ex art. 5.2 Carta Servizi Fastweb) per complessivi Euro 337,50.

B3) Sulla mancata risposta al reclamo.

L'utente ha altresì lamentato la mancata risposta al reclamo telefonico del 8.11.2012.

Fastweb ha dedotto che trattandosi di reclamo telefonico, non vi era obbligo di risposta scritta.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), 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, 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.

La mancata risposta al reclamo dell'utente, 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 Fastweb.

Se, pertanto, in linea di principio tutti i reclami dell'utente – sia scritti che orali – devono essere riscontrati per iscritto dal gestore telefonico, tutte le volte in cui il reclamo stesso sia rigettato, nel caso di specie era onere di Fastweb riscontrare per iscritto l'esito del reclamo del 8.11.2012, dando conto all'utente delle risultanze della prova tecnica fatta eseguire online ed esplicitando per iscritto i motivi che conducevano al rigetto del reclamo. Per la determinazione dell'indennizzo, considerato l'orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Del. nn. 32/12/CIR, 97/12/CIR, 101/12/CIR), ai sensi dell'art. 11, comma 1 e comma 2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, nonché il tempo trascorso tra il reclamo del 8.11.2012, detratto il tempo utile alla risposta (45 giorni previsti dalla Carta Servizi), e l'udienza per il tentativo di conciliazione (18.2.2013), nella fattispecie viene riconosciuto all'utente un indennizzo per la mancata risposta al reclamo di Euro 57,00.

B4) Sulla domanda di accertamento del diritto dell'utente a domandare la risoluzione del contratto senza onere e spese per inadempimento di Fastweb.

L'utente ha chiesto al Corecom Lazio di accertare il proprio diritto di recedere dal contratto senza oneri o spese di sorta, a causa dell'inadempimento di Fastweb; il recesso veniva esercitato con raccomandata a.r. del 21.3.2013, cui l'utente allegava le certificazioni Ne.me.sys del 5-6 novembre 2012 e quella del 16.2.2013 a riprova dell'inadempimento di Fastweb.

Il recesso appare correttamente esercitato e, stando alle affermazioni di Fastweb non contestate

dall'utente, anche correttamente gestito con il rilascio della linea a Telecom in data 26.3.2013; tuttavia, la domanda proposta dall'utente è inammissibile in questa sede, posto che ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedura di risoluzione di controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o dalle delibere dell'Autorità.

Qualora dovessero insorgere contestazioni tra le parti in merito alla gestione del recesso e ad eventuali costi che l'operatore dovesse addebitare all'utente, questi avrebbe facoltà di rivolgersi nuovamente al Corecom Lazio per un nuovo tentativo di conciliazione.

B5) Sulle spese della procedura.

Infine, quanto alle spese della procedura, la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 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, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, delle difese svolte, del valore della controversia, si ritiene congruo liquidare Euro 50,00 per le spese della procedura.

*** ** ***

Per tutto quanto sopra esposto,

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dalla sig.ra A. Masina nei confronti dell'operatore FASTWEB xxx sia da accogliere nei limiti di cui in motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 50,00, quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente 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 del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00.

DETERMINA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla sig.ra A. MASINA in data 27.3.2013

La società FASTWEB xxx è pertanto tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario o bonifico, le seguenti somme:

- a) Euro 337,50= (trecento trentasette/50=), a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio Adsl, oltre ad interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b) Euro 57,00= (cinquantasette/00=) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, oltre ad interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- c) Euro 50,00= (cinquanta/00=) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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.

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 determina 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 determina è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 23/05/2014

Il Dirigente

Antonio Calicchia

Fto

