

**DELIBERA DL/058/14/CRL/UD del 29 maggio 2014**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**R. L. / TELETU** XXXXXXXXXX

**IL CORECOM LAZIO**

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 29 maggio 2014;

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 la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 10 aprile 2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/170/2013, con cui la sig.ra R. L. ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società TeleTu [REDACTED] (di seguito, per brevità, "TeleTu");

VISTA la nota del 23 aprile 2013 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, ed all'operatore Telecom Italia S.p.a. (di seguito, per brevità, "Telecom") ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti e i documenti prodotti dalle parti;

UDITO l'istante all'udienza del 14 giugno 2013, stante la mancata comparizione dell'operatore;

CONSIDERATO quanto segue:

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

a) L'utente ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- in data 4 luglio 2011, a seguito della modifica delle condizioni contrattuali, l'istante dava formale disdetta del contratto a TeleTu, e chiedeva il rientro in Telecom;
- attivato il 16 settembre 2011 un numero provvisorio, la portabilità si concludeva il 1 febbraio 2012;
- i numerosi reclami erano rimasti inevasi;
- con istanza di conciliazione, l'utente chiedeva un indennizzo per la ritardata portabilità dal 1 settembre 2011 al 1 febbraio 2012, di Euro 765,00; la restituzione degli importi pagati per canoni e consumi successivi al rientro in Telecom e per costi di disattivazione, non imputabili all'utente, per complessivi Euro 128,23; un indennizzo per la mancata risposta ai reclami di Euro 300,00;
- all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente reiterava le domande. L'operatore non accoglieva le proposte e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- con l'istanza di definizione, l'istante reiterava le domande;
- con memoria del 10 maggio 2013, TeleTu eccepiva che l'utente non aveva indicato quale era stata la variazione unilaterale del contratto, e precisava che con decorrenza 15 agosto 2011 il contratto era stato modificato con un aumento di 5 centesimi alla risposta per le chiamate verso i cellulari, come da informativa fornita nella fattura, e che una ulteriore modifica era stata apportata con decorrenza 1 novembre 2011. Con lettera del 7 luglio 2011, l'utente aveva dichiarato di non accettare le modifiche contrattuali e che sarebbe migrata verso altro operatore. Ricevuta la richiesta di migrazione da parte di Telecom il 25 agosto 2011, aveva aperto stringa di dismissione, chiusa con successo il 4 ottobre 2011. Concludeva evidenziando di aver mantenuto attivi i servizi sino al completamento della procedura di migrazione, per evitare l'interruzione e la perdita del numero, di aver adempiuto agli obblighi previsti a suo carico quale Operatore Donating, la mancanza di insoluti e la disponibilità, per spirito conciliativo, a rimborsare l'importo di Euro 40,00 addebitato come contributo di disattivazione;
- con memoria a fini istruttori del 10 maggio 2013, Telecom precisava che dalle schermate del

sistema Pitagora risultava una attivazione standard OLO TeleTu del 20 ottobre 2008 e una cessazione con rientro inserita da Telecom eseguita il 3 ottobre 2011;

- con memoria di replica del 20 maggio 2013, l'istante evidenziava che : a) l'operatore non aveva assolto agli oneri di produzione documentale a suo carico; b) il recesso era stato legittimamente esercitato dall'utente a seguito della modifica delle condizioni contrattuali; c) per la difficoltà a completare nei tempi dovuti la migrazione, Telecom aveva attivato un numero provvisorio; d) TeleTu non aveva seguito con accuratezza il procedimento di migrazione, né aveva informato l'utente delle varie fasi del procedimento, non potendosi far ricadere sul consumatore gli errori e le difficoltà che generano ritardi nelle migrazioni; d) TeleTu non aveva risposto al reclamo del dicembre 2011;
- all'udienza di discussione, TeleTu non compariva e gli atti venivano rimessi al collegio per la decisione.

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

### **2.1. Osservazioni in rito.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

### **2.2. Nel merito.**

#### **2.2.a Sulla ritardata portabilità**

La controversia verte sulla ritardata portabilità del numero di una utenza fissa nel processo di migrazione dall'operatore TeleTu a Telecom.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere alla valutazione di merito della condotta tenuta da TeleTu una sintetica descrizione del quadro normativo e regolamentare in materia di migrazione, evidenziando gli aspetti di maggior rilievo in un'ottica di tutela del consumatore.

La legge 2 aprile 2007, n. 40, recante *“conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese”*, ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore, vietando vincoli temporali o ritardi, e senza spese non giustificate da costi dell'operatore.

In particolare, assume rilevanza al riguardo il disposto dell'articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui *“[i] contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”*.

A seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'AGCOM, avviata con la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, recante *“Modifiche ed integrazioni alla*

*delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”, che prevede misure “*a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all’articolo 1, comma 3 della legge 2 aprile 2007 n. 40*”.

Specificamente, la delibera 274/07/CONS introduce una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all’utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In particolare, l’articolo 17 detta alcuni principi di carattere generale relativi alle procedure di migrazione/attivazione, stabilendo al comma 2 che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all’utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l’obiettivo di non recare disservizi al cliente finale e al comma 12 che le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell’elenco esaustivo concordato con gli altri operatori e che non sono ammesse causali generiche che non individuino l’effettivo problema riscontrato. Tale disposizione ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”, secondo cui i tempi di attivazione, e correlativamente di disattivazione, del servizio, costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo del contratto sottoscritto fra utente e operatore (cfr. articolo 70, comma 1, lettera b). A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, indicata dal *recipient* (c.d. D.A.C. data di attesa consegna) in fase di invio dell’ordine sulla base delle indicazioni del cliente.

A seguito di tale normativa, si è sviluppata un’ampia attività regolamentare da parte dell’AGCOM, in cui assumono rilievo: la delibera n. 68/08/CIR (*Disposizioni in merito alla capacità giornaliera di evasione delle richieste di migrazione ai sensi della delibera n. 274/07/CONS*); la delibera n. 1/09/CIR, che ha diffidato gli operatori di rete fissa ad adempiere alle previste disposizioni normative in materia di migrazione; la delibera n.23/09/CIR (*Disposizioni attuative delle procedure di cui alla delibera 274/07/CONS in merito alla fornitura del codice di migrazione da parte degli operatori di rete fissa*); la delibera n. 41/09/CIR (*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*) che ha modificato l’art. 18 della delibera 274/07/CONS, riducendo, tra l’altro, a 10 giorni a far data dal 1 novembre 2009 e a 5 giorni a far data dal 1 marzo 2010 i termini per la trasmissione da parte del Recipient alla divisione rete di TI della richiesta di migrazione; la delibera n.52/09/CIR (*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto*); la circolare 26 febbraio 2010 (*Misure attuative relative alle procedure di cui alla delibera n. 52/09/CIR*), con cui sono state portate a conoscenza di tutti gli operatori le specifiche tecniche concordate e definite nel rispetto di quanto previsto dalla delibera n. 274/07/CONS e sono state fornite le linee guida da adottare nelle procedure di attivazione e migrazione per il “periodo transitorio” successivo al 1 marzo 2010.

Ne consegue che, com’è possibile evincere dal quadro normativo e regolamentare in precedenza richiamato, in assenza di un comportamento pienamente diligente e collaborativo da parte di tali soggetti, il compimento della procedura di migrazione secondo la volontà dell’utente può risultare compromesso e il relativo diritto vanificato.

Sinteticamente, la procedura di migrazione dell'utenza fissa 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. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare, entro i 5 giorni, un KO. Tali Causali di scarto sono definite nell'allegato 5 all'Accordo Quadro. Nella Fase 3 ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, il Recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare un KO.

Gli operatori *recipient* e *donating* possono interrompere la migrazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all'articolo 17, comma 12, della medesima delibera 274/07/CONS.

Da quanto precede è possibile inferire l'esistenza di una speciale responsabilità degli operatori, funzionale al buon esito delle procedure di migrazione e posta a garanzia del diritto a migrare degli utenti. In concreto, tale responsabilità si traduce nell'adozione di uno *standard* di diligenza rafforzato, da cui discende la necessità di implementare misure e cautele idonee a garantire che il *favor* espresso dal legislatore nei confronti del diritto di migrazione non si traduca in una mera petizione di principio.

Nella fattispecie, come risulta dalle schermate ART prodotte da TeleTu, si è in presenza di un processo di migrazione (OLO2OLO), nel quale TeleTu non ha dimostrato di aver svolto tutti gli adempimenti a suo carico quale Operatore Donating. Seppure richiesto con la lettera di avvio del procedimento, infatti, l'operatore non ha documentato gli esiti delle verifiche formali e gestionali effettuate, non avendo fornito prova delle notifiche comunicate a Telecom a seguito dell'inserimento a sistema della richiesta di validazione del codice di migrazione.

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.

Dal mancato assolvimento dell'onere probatorio discende la responsabilità di TeleTu per la ritardata portabilità della numerazione, a far data dal 1 settembre 2011 (termine entro il quale TeleTu avrebbe dovuto ultimare la Fase 2, considerando il 25 agosto 2011 data di apertura del processo risultante dalle schermate ART) sino al 1 febbraio 2012 (data in cui venne effettuata la portabilità, come risulta dalle fatture Telecom in atti), con conseguente diritto dell'utente alla liquidazione di un indennizzo.

Ai sensi del combinato disposto degli articoli 2 e 6.1 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, si riconosce pertanto all'istante un indennizzo complessivo di Euro 765,00.

### **2.2.b. Sulla domanda di rimborso delle fatture**

L'istante chiede il rimborso di due fatture TeleTu, una per canoni e consumi successivi al rientro in Telecom con numero provvisorio, ed una per costi di disattivazione non imputabili all'utente.

La domanda viene parzialmente accolta, nei limiti che seguono.

- **Fattura n. 23709444187 di Euro 70,10**

L'importo di questa fattura è dovuto, ad eccezione del Contributo Tutto Per Te della mensilità di ottobre, considerata la fruizione dei servizi voce e internet forniti da TeleTu sino al 16 settembre (per il servizio voce) e al 20 settembre (per il servizio ADSL), date in cui i servizi vennero poi attivati con Telecom. Dovrà pertanto essere rimborsato all'utente l'importo di Euro 8,25 + IVA 21 %.

- **Fattura n. 23711143969 di Euro 58,13**

L'importo di tale fattura deve essere parzialmente rimborsato all'utente, non essendo dovuto l'addebito per contributo disattivazione di Euro 33,058 + IVA. Risulta infatti che l'utente ha esercitato il diritto di recesso a seguito di intervenuta modifica contrattuale, diritto, per legge (art. 70.4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche), non soggetto a penalità alcuna. Dovrà essere altresì restituito all'utente l'importo pari ad 1/3 dell'addebito ADSL Contributo Tutto per Te Settembre, per Euro 5,27 + IVA 21%, essendo l'attivazione del servizio internet avvenuta con Telecom il 20 settembre 2011.

Riepilogando: con riferimento alla fattura n. 23709444187 dovrà essere rimborsato l'importo di Euro 8,25 + IVA 21%; con riferimento alla fattura n. 23711143969 dovrà essere rimborsato l'importo di Euro 33,058 + IVA 21% e l'importo di Euro 5,27 + IVA 21%,

il tutto per complessivi Euro 46,57 + IVA 21%.

### **2.2.c. Sulla mancata risposta ai reclami**

L'utente lamenta la mancata risposta ai reclami scritti del 7 luglio e del 19 dicembre 2011, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

Sul punto, nulla è stato dedotto dall'operatore.

Deve premettersi che la missiva dell'utente del 7 luglio 2011 non rappresenta un reclamo, bensì una mera disdetta contrattuale.

Per quanto riguarda la missiva dell'8 dicembre 2011, ricevuta il 19 dicembre 2011, si evidenzia che le contestazioni in essa contenute attengono al pregresso rapporto contrattuale, con conseguente obbligo dell'operatore di fornire adeguato riscontro.

Rileva, infatti, 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.

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 *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".

Per la determinazione dell'indennizzo, ai sensi degli artt. 2 e 11 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, considerato che il reclamo è stato ricevuto il 19 dicembre 2011, considerato il tempo utile alla risposta (45 giorni), e il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (8 aprile 2013), nella fattispecie viene riconosciuto all'utente un indennizzo per la mancata risposta al reclamo di Euro 300,00.

### **3. 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 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 e delle difese svolte, nonché della mancata partecipazione del gestore all'udienza di discussione, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 150,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

\*\*\* \*\* \*\*\*

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dalla sig.ra R. L. nei confronti dell'operatore TeleTu sia parzialmente da accogliere;

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 150,00, 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;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

### **DELIBERA**

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla sig.ra R. L. in data 10 aprile 2013.

La società TeleTu [REDACTED] è pertanto tenuta a:

1) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

a) Euro 765,00 ( settecento sessantacinque/00) a titolo di indennizzo per ritardo nella portabilità, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

b) Euro 300,00 (trecento/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;

c) Euro 150,00 (cento cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

2) rimborsare all'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di Euro 46,57 + IVA 21% con riferimento alle fatture n. 23709444187 e n. 23711143969, oltre interessi legali maturati sui singoli importi dalle date dei relativi pagamenti.

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 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 Lazio.

Roma, 29 maggio 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Antonio Calicchia

Fto