

Co.Re.Com. Cal/Nic

DELIBERAZIONE N. 156

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Precone xxxx c/WIND TELECOMUNICAZIONI

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 10/7/2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;

Visti:

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'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com." e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS., "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "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;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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 4 dicembre 2008;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 10 maggio 2013, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 21816, con cui la sig.ra xxx, ha chiesto l'intervento di questo organismo per la definizione della controversia in essere con la Wind Telecomunicazioni.; ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e succ. modif. ed int.;

la nota del 20 maggio 2013 (prot. n. 23208), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il ricorrente ha depositato, presso questo Co.Re.Com., istanza di definizione della controversia, lamentando addebiti di somme ingiustificate rispetto al piano tariffario sottoscritto, il mancato espletamento della procedura di migrazione e il malfunzionamento della linea adsl. A seguito di tali disservizi, nonostante la sospensione delle chiamate in uscita e del servizio adsl dal mese di ottobre 2011 e malgrado la richiesta di disdetta del contratto, la Wind, ha emesso fatture sino al mese di luglio 2012, (data di rientro in Telecom).

Per i suesposti motivi e dopo numerosi reclami scritti, l'istante ha esperito davanti a questo Co.Re.Com., tentativo di conciliazione, che si è concluso con un verbale di mancata conciliazione. Il 10 maggio 2013 la sig.ra xxx, con istanza introduttiva del presente contenzioso, ha ribadito le proprie doglianze ed ha avanzato le medesime pretese già proposte in sede di tentativo di conciliazione: *"indennizzo per malfunzionamento del servizio adsl dal 25 ottobre al 29 novembre 2011, indennizzo per aver ostacolato la procedura di migrazione dal 29 novembre 2011 al mese di luglio 2012, indennizzo per illegittimo addebito di costi non dovuti dal mese di gennaio 2011 al 29 novembre 2011, indennizzo per mancata risposta ai reclami dal 22 giugno 2011; annullamento di tutte le fatture emesse dalla Wind a seguito di disdetta del contratto e cancellazione della pratica dalla società di recupero crediti, € 400,00 rimborso spese di procedura"*.

In seguito all'avvio del presente procedimento, giusta nota del 20 maggio 2013, sono stati chiesti alle parti i chiarimenti istruttori ritenuti necessari; l'operatore e l'istante hanno prodotto memorie difensiva a supporto della rispettiva posizione.

L'operatore con propria memoria, contesta la ricostruzione della vicenda effettuata dall'utente e rileva l'infondatezza dell'istanza di definizione di cui ha richiesto il rigetto con ogni conseguenza di legge, specificando in aggiunta a ciò che:

- *"sino al mese di novembre 2011 non vi è alcuna richiesta scritta né alcun contatto per contestazioni amministrative, anzi l'operatore ha contattato più volte l'istante per i vari insoluti a suo carico";*
- *"il 20 ottobre 2011 il servizio è stato sospeso per morosità e riattivato il 1° novembre 2011 a seguito del pagamento di una fattura scaduta";*
- *"il 29 novembre 2011, l'istante ha inoltrato richiesta di disdetta senza fare alcun riferimento circa eventuali problematiche tecnico/amministrative e senza specificare di voler rientrare in Telecom Italia";*
- *"il 18 gennaio 2012, Wind a seguito di conferma, da parte dell'istante, di voler rientrare in Telecom, ha avviato l'ordine di disdetta del contratto;*
- *"il 24 gennaio 2012, Wind, ricevendo, da parte di Telecom, un riscontro negativo, (ovvero rifiuto del rientro da parte del cliente), ha provveduto a ritrasmettere un nuovo ordine, che Telecom ha rifiutato con motivazione risorsa non disponibile";*
- *"il 11 giugno 2012, Wind ha riscontrato l'avvenuto rientro in Telecom e quindi ha allineato i propri sistemi con la cessazione del contratto";*
- *"l'istante ha un insoluto pari a € 423,22";*
- *"circa le segnalazioni reclamate dall'istante, Wind specifica di non avere ricevuto reclami relativi ai disservizi in oggetto"*.

Il ricorrente con note di replica, sottolinea che: "le schermate prodotte da Wind, relative ai reclami dell'istante, non possono rilevare ai fini istruttori, in quanto sono atti meramente interni - di formazione unilaterale e in quanto tali insuscettibili di avere il minimo rilievo probatorio. L'istante ha prodotto, con il dettaglio traffico, i numerosi reclami al servizio 155". Lo stato di insolvenza, invocato dalla Wind, non è oggetto della presente procedura e comunque il ritardo di alcuni pagamenti è dovuto all'attesa di conoscere l'esito delle reiterate comunicazioni effettuate al servizio 155. L'istante ha acquistato un nuovo modem a causa del disservizio; la Wind non ha dimostrato di aver correttamente e regolarmente erogato il servizio adsl nel periodo in contestazione 25 ottobre - 29 novembre 2011. L'operatore ha emesso fatture sino al mese di agosto 2012, nonostante la disdetta dello stesso del 29 novembre 2011. Circa l'insoluto reclamato dalla Wind, si specifica che la somma pari a € 423,22 è relativa alla fatturazione indebitamente emessa.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Si deve, altresì, dar conto del comportamento delle parti nella fase procedimentale: entrambe hanno partecipato all'udienza di conciliazione, tenutesi in data 11 febbraio 2013.

Il ricorrente ha dapprima richiesto udienza di discussione, per poi rinunciarvi con istanza del 27 giugno 2013.

2. Riguardo al merito.

La presente controversia ha come oggetto malfunzionamento linea adsl, ritardata migrazione, fatturazioni indebite, e la mancata risposta ai reclami da parte dell'operatore Wind Telecomunicazioni.

2.1 Sulla malfunzionamento linea adsl e il relativo indennizzo.

L'oggetto del presente procedimento, riguarda il malfunzionamento linea adsl dal 25 ottobre 2011 al 29 novembre 2011.

Per meglio inquadrare la fattispecie, occorre richiamare la delibera 22/10 CIR che stabilisce: "Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso o acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale non sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c..

All'occorrenza, l'operatore può dimostrare l'adempimento anche tramite il deposito delle prove tecniche effettuate, dando prova di aver rispettato gli standard di qualità previsti dal contratto e dalla normativa".

Per quanto sopra esposto occorre sottolineare che nell'ambito dei rapporti contrattuali, è principio assolutamente pacifico quello secondo cui **"in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento"** (Cass.Civ. n. 2387/04; cfr. Cassazione civile, sez. II, 20 gennaio 2010, n. 936).

In mancanza di prova, dunque, dell'esatto adempimento da parte dell'operatore telefonico, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi - ex art. 1218 c.c. - che **"l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile"**.

Così propedeuticamente delimitati i confini giuridici della controversia è possibile passare all'esame del merito.

Nella fattispecie, l'istante ha lamentato il malfunzionamento della propria linea adsl per circa un mese.

Lo stesso, ha segnalato di aver reclamato numerose volte, tramite il servizio clienti e di aver inviato il 19 maggio 2012, una comunicazione tramite raccomandata a/r, (allegata agli atti) al gestore per reclamare il disservizio.

L'operatore Wind da parte sua, ha prodotto documentazione relativa ai reclami dell'istante; ha allegato e provato che le segnalazioni effettuate al servizio clienti (dal ricorrente), non riguardano il malfunzionamento dell'adsl, ma richieste generiche, e che solo il 12 novembre 2011, vi è l'unico reclamo relativo all'adsl per la configurazione del servizio, ove emergeva un problema relativo al modem di proprietà dell'istante, per il quale non era dovuta alcuna assistenza.

L'istante, da parte sua, ha prodotto copia di un reclamo relativo al disservizio lamentato datato 18 maggio 2012 (a distanza di 7 mesi dal disservizio).

Valutati tutti gli elementi appena esposti, e considerata la documentazione probatoria prodotta da entrambe le parti si riconosce al ricorrente un indennizzo di € 85,00 (ottantacinque/00) per il malfunzionamento della linea adsl per il periodo 12- 29 novembre 2011 per complessivi 17 giorni al parametro giornaliero di € 5,00 ai sensi dell'art. 5 comma 1, della delibera 73/11 CONS, allegato A.

2.2 Sulla ritardata migrazione.

L'istante lamenta la ritardata portabilità dell'utenza fissa richiesta dal 29 novembre 2011 al mese di luglio 2012.

Per meglio inquadrare la fattispecie, occorre premettere che in ordine al cambiamento dei fornitori di accesso, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – nell'intento di dettare 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" – ha adottato la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, con cui ha introdotto 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, comma 2, stabilisce 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; 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.

L'articolo 17 bis della delibera 274/07/CONS prevede, in linea generale, che sia l'operatore *Recipient* a raccogliere la manifestazione di volontà da parte dell'utente per poi attivare il dialogo tecnico con l'operatore *Donating*.

In particolare, la complessa normativa testè citata suddivide la migrazione in 3 Fasi, nell'ambito di ciascuna delle quali sono dettagliatamente indicati gli adempimenti che devono essere assolti dagli operatori coinvolti (definiti "Donating", cioè l'operatore presso il quale è attiva l'utenza da migrare; e "Recipient", cioè l'operatore verso il quale l'utente intende migrare).

In particolare, nella Fase 1 l'utente aderisce ad una offerta commerciale del *Recipient* e gli comunica il proprio codice di migrazione, precedentemente fornitogli dal *Donating*. Nella Fase 2 il *Recipient* trasmette la richiesta di passaggio al *Donating* e quest'ultimo procede alle verifiche (formali e tecniche, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal *Recipient*), fornendo l'esito delle stesse al *Recipient* entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica comunque il silenzio assenso; nei casi specificati dalla normativa, il *Donating* può inviare, entro lo stesso termine di 5 giorni, un KO. Nella Fase 3 il *Recipient*, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del *Donating*, processa la migrazione entro la DAC (data attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente; nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO (impossibilità tecnica a fornire il servizio: ad es. per irreperibilità cliente, o problemi di rete), concordando, in tal caso, una nuova DAC (rimodulazione).

Venendo al caso in esame, il ricorrente ha lamentato la ritardata migrazione della propria linea telefonica dall'operatore Wind a Telecom e ha chiesto il relativo indennizzo dal 29 novembre 2011 al mese di luglio 2012. Occorre specificare rispetto al caso de quo, che dalla documentazione presente agli atti l'istante dimostra di aver contattato numerose volte il servizio clienti ed allega anche copia di una raccomandata inviata il 23 novembre 2011 di recesso nonché un reclamo scritto, inviato al gestore tramite raccomandata a/r il 18 maggio 2012 (pervenuto alla società il 23 maggio 2012).

Con tale comunicazione, ha ribadito di volere la disdetta del contratto di abbonamento Wind Infostrada voce e adsl (richiesto già il 30 novembre 2011) sottoscritto il 20 novembre 2009; ha reclamato la mancata procedura di migrazione chiesta agli operatori Telecom e Fastweb e ha lamentato la fatturazione non dovuta in quanto successiva alla richiesta di disdetta del contratto.

Wind in memoria, dichiara che l'istante ha richiesto la disdetta del contratto il 29 novembre 2011, ma non ha specificato la volontà di voler rientrare in Telecom.

L'operatore Wind, sostiene che solo il 18 gennaio 2012, ha avuto la conferma dal ricorrente di voler rientrare in Telecom Italia; così ha avviato la procedura che però Telecom non ha accettato per "rifiuto del cliente". L'operatore Wind ha quindi ritrasmesso un nuovo ordine il 24 maggio 2012, ricevendo però il 15 giugno 2012, un altro rifiuto da Telecom con motivazione "risorsa non disponibile".

Wind effettuando ulteriori verifiche ha riscontrato però che l'utenza de qua era rientrata in Telecom l'11 giugno 2012 ed ha così allineato i propri sistemi con la cessazione del contratto.

Valutati tutti gli elementi appena esposti, e considerata la documentazione probatoria prodotta da entrambe le parti, si deve considerare ai fini della richiesta di indennizzo, il periodo intercorrente dalla data di conferma di voler rientrare in Telecom Italia, ovvero il 18 gennaio 2012; alla data di rientro effettivo ovvero l'11 giugno 2012.

Per le ragioni esposte si riconosce al ricorrente un indennizzo di € 720,00 (settecentoventi/00) per la ritardata procedura di migrazione della linea per il periodo 18 gennaio – 11 giugno 2012 per complessivi 144 giorni al parametro giornaliero di € 5,00 ai sensi dell'art. 6 comma 1, della delibera 73/11 CONS, allegato A.

2.3 Sulla fatturazione successiva alla disdetta del contratto.

L'istante lamenta che la Wind ha illegittimamente emesso fatture relative al periodo successivo alla richiesta di disdetta del contratto; ovvero dopo il 30 novembre 2011.

Tuttavia, il servizio è stato erogato regolarmente, quindi la Wind, deve annullare il 50% dell'importo di € 423,22. Ed il ricorrente invece è tenuto a pagare la somma (pari alla seconda metà) di € 216,10.

2.4 Sulla manca risposta ai reclami.

Quanto alla richiesta dell'utente di indennizzo da mancata risposta ai reclami, si rileva che l'art. 8 della delibera Agcom 179/03 stabilisce che occorre garantire agli utenti la possibilità di presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, per malfunzionamenti o inefficienze dei servizi, e che è fatto obbligo agli operatori di assicurare la tracciabilità degli stessi reclami, per dimostrare l'esistenza delle segnalazioni da parte degli utenti e dare riscontro ai reclami medesimi entro i termini stabiliti dalle rispettive Carte dei servizi degli operatori.

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 esauritivo, 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.

Nel caso di specie, l'istante allega (agli atti) i tabulati ove si riscontrano varie telefonate al servizio clienti "155" ed ha anche prodotto copia di una raccomandata datata 23 novembre 2011 ed un reclamo scritto (inviato tramite raccomandata a/r) datato 18 maggio 2012 e pervenuto all'operatore il 23 maggio 2012 relativo agli oggetti dell'istanza de qua (GU14).

L'operatore Wind, non ha dimostrato di aver risposto ai suddetti reclami ma ha solo specificato che:

- circa la raccomandata ricevuta il 29 novembre 2011, l'istante non ha reclamato nulla ma ha solo richiesto la disdetta del contratto, e quindi per l'operatore per detto reclamo non era prevista alcuna risposta in merito.;
- circa la seconda raccomandata, invece, del 24 maggio 2012, la Wind ammette di non aver risposto.

Occorre dunque rilevare che:

- agli atti vi è il reclamo solo del 24 maggio mentre per il reclamo del 29 novembre 2011, è allegata agli atti solo la copia della raccomandata;
- che l'operatore non mai risposto ai reclami dell'istante.

Per tali ragioni si accoglie la richiesta di indennizzo, formulata dall'istante, per la mancata risposta ai reclami. Tenendo in considerazione che la risposta ai reclami deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (45 giorni dalla ricezione - ex art. 3.2. Carta Servizi Wind), in forma scritta, e che Wind non ha né rispettato tale termine, né ha mai risposto. Per tali ragioni si riconosce un indennizzo pari a € 234,00 (duecentotrentaquattro/00), per il periodo dal 9 luglio 2012 (45 giorni dalla ricezione) al 28 febbraio 2013 (data udienza del tentativo di conciliazione), per un totale di 234 giorni di ritardo, al parametro giornaliero di Euro 1,00, conformemente a quanto stabilito dall'art. 11 della delibera 73/11 CONS, allegato A:

3. Sulle spese di procedura.

L'art. 19, al comma 6, del Regolamento allegato alla delibera Agcom n. 173/07/ CONS, sancisce che nel determinare rimborsi e gli 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, l'udienza di conciliazione si è conclusa con un verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti. Per tali motivi, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto.

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com. Calabria Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge.

DELIBERA

1) L'accoglimento per le motivazioni di cui in premessa, dell'istanza presentata dalla sig.ra xxx, nei confronti della società Wind Telecomunicazioni.

Per il che la società è tenuta a corrispondere a favore dell'istante mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme e ad effettuare i seguenti adempimenti:

a) l'indennizzo di € 85,00 (ottantacinque/00) per il malfunzionamento della linea adsl;

b) l'indennizzo di € 720,00 (settecentoventi/00) per la ritardata procedura di migrazione;

c) l'indennizzo di € 234,00 (duecentotrentaquattro/00) per mancata risposta ai reclami;

d) all'annullamento del 50% dell'importo pari a 423,22 (quattrocentoventitre/22);

Il ricorrente, invece, è tenuto a corrispondere alla società Wind Telecomunicazioni, l'importo di € 216,10 (duecentosedici/10) pari alla metà dell'insoluto di € 423,22.

2) E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'articolo 19 comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/ CONS;

3) Si precisa che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia sino al soddisfo;

4) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "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";

5) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

6) Il gestore è tenuto a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima;

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 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.

I Componenti

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

V. Il Direttore
f.to Avv. Rosario Carnevale

f.to Prof. Alessandro Manganaro