

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.222

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Costa xxx c/ Tiscali Italia xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 29.11.2012, 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;

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- Corecom" 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.;

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 Corecom 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/O3/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 21 maggio 2012, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 23590, con cui la Sig.ra Costa xxx ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Tiscali Italia xxx, 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/O7/Cons e succ. modif. ed int.;

la nota del 24 maggio 2012 (prot. n. 24363), 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;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante, Costa xxx, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in atto con la Società Tiscali Italia xxx, riferendo, a tal fine:

- di avere richiesto, in data 10 marzo 2011, l'attivazione di una linea telefonica fissa (voce + adsl), aderendo all'offerta promozionale "Tutto incluso light 20 mega" di Tiscali Italia, al canone mensile di € 19,95 per la durata di due anni (l'offerta comprendeva, altresì, l'invio all'indirizzo utente di un modem con tecnologia VOIP Wi-Fi, che risulta essere stato recapitato soltanto nel mese di maggio 2012, ma senza alcuna indicazione circa le caratteristiche tecniche per il suo utilizzo);
- di avere ricevuto, alla data del 10 marzo 2011, un sms (ed una email), da parte del servizio clienti Tiscali, con l'indicazione dei dati di accesso all'area clienti al fine della registrazione;
- di avere correttamente espletato la registrazione, indicando tutti i dati ivi richiesti, incluso l'indirizzo completo dell'abitazione nella quale doveva essere attivata la fornitura dei servizi in oggetto, nonché tutti i recapiti per poter essere ricontattata e l'autorizzazione all'inserimento dei dati nell'elenco telefonico degli abbonati (del che fornisce ampia e circostanziata documentazione);
- di avere inoltrato, nei mesi successivi, attesa la perdurante carenza del servizio, numerosi reclami (il primo è datato 23 settembre 2011), solleciti ed, infine, per il tramite di un legale di fiducia, atti di diffida e messa in mora all'indirizzo dell'operatore;
- rileva l'istante che il primo riscontro dell'operatore è datato 30 marzo 2012 e che questi, con successiva missiva del 6 aprile 2012, ha addotto, quali cause di giustificazione del ritardo nell'attivazione del contratto: a) l'esistenza di un indirizzo errato dell'abitazione dell'utente; b) la via sconosciuta; c) cliente irreperibile alla data del 3 aprile 2012;
- la medesima ha prontamente contestato l'assoluta infondatezza e pretestuosità di tali giustificazioni, rilevando come, al contrario, all'atto della registrazione, avesse indicato le proprie generalità e l'esatto indirizzo della fornitura (fornisce ampia documentazione in proposito); rilevando, altresì, che l'indirizzo indicato è agevolmente localizzabile sulle mappe geografiche, essendo ubicato in pieno centro cittadino del Comune di xxx, e risulta utilizzato dallo stesso operatore per l'invio di tutte le comunicazioni all'odierna istante, riguardanti la vertenza in oggetto; confutando, infine, l'asserita irreperibilità della cliente, addotta dall'operatore, posto che questi è in possesso, sin dalla data di conclusione del contratto, di tutti i recapiti della medesima (numero telefonico mobile, indirizzo di posta elettronica e recapiti del legale di fiducia);
- in relazione alla suddetta controversia è stato esperito infruttuosamente un tentativo di conciliazione in data 15 maggio 2012, in occasione del quale l'operatore ha offerto alla ricorrente la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo per i disagi subiti; somma ritenuta irrisoria e, pertanto, respinta dal legale della stessa;
- in data 16 maggio 2012, la linea telefonica di che trattasi risulta attivata.

Per tutto quanto sopra, l'istante, rilevando molteplici inadempimenti contrattuali nella condotta della società Tiscali, in particolare, il ritardo nell'attivazione dei servizi, la carenza informativa circa le modalità di utilizzazione del modem concesso in comodato, la violazione degli obiettivi di qualità dei servizi offerti, il ritardo nella gestione della pratica di reclamo, chiede un risarcimento/indennizzo per i disagi subiti, quantificato in complessivi € 8.000,00, oltre al rimborso delle spese di procedura.

L'operatore Tiscali, tempestivamente costituito, ha così contro dedotto ed argomentato:

- conferma che l'odierna istante ha aderito, in data 10 marzo 2011, mediante compilazione di un modulo di registrazione *on line*, ad un'offerta promozionale Tiscali, denominata "Tutto incluso Light Pots LNA 20 mega" (comprendente l'attribuzione di una linea telefonica nativa Tiscali su linea dati, ovvero con installazione di un nuovo doppino telefonico presso la sede della cliente, a cura del gestore Telecom Italia);
- nel dare seguito alla richiesta di attivazione, Tiscali ha accertato che l'indirizzo indicato dalla cliente all'atto della compilazione del modulo di adesione *on line*, era errato; pertanto, si rendeva necessario l'annullamento del precedente ordine di attivazione e l'avvio di una nuova procedura di attivazione con i dati corretti (allega le schermate di sistema, riportanti lo "storico" delle modifiche effettuate dall'istante, allo scopo di dimostrare che la stessa, nella giornata del 10 marzo 2011, a distanza di pochi minuti, ha effettuato tre modifiche dell'ordine di attivazione, inserendo un indirizzo e modificandolo successivamente e precisando che l'indirizzo corretto è apparso sulla scheda anagrafica della cliente, presente sul web, ma non sulla scheda tecnica inviata a Telecom per le operazioni conseguenti (ovvero l'installazione del doppino e l'attivazione della linea); sicché a Telecom risulta inviato il primo indirizzo inserito dalla cliente (ovvero la sua residenza nel Comune di xxx) e non la successiva rettifica;
- di conseguenza, in data 14 marzo 2011, l'ordine di attivazione della linea dati ha ricevuto un "ko" da parte di Telecom per assenza di copertura della linea (causale riconducibile, di norma, ad un'assenza di copertura nella centrale sulla quale è allocata la linea dati, strettamente associata all'indirizzo dell'impianto);
- Tiscali assume di aver tentato, inutilmente, di contattare la cliente per informarla circa lo stato di attivazione: la stessa è risultata irreperibile;
- in data 28 febbraio 2012, l'operatore resistente ha provveduto ad inoltrare al numero mobile della cliente un sms, invitandola a mettersi in contatto con il servizio clienti al fine di verificare lo stato della pratica; non ricevendo alcun riscontro, ha rinnovato la comunicazione alla cliente, ottenendo dalla medesima, in data 14 marzo 2012, l'indirizzo corretto dell'abitazione; ha provveduto alla conseguente modifica sui propri sistemi e riavviato l'ordine di attivazione verso Telecom Italia;
- in data 27 marzo 2012, Tiscali ha ricevuto una notifica di "ko" da parte di Telecom, con la causale "indirizzo errato-via sconosciuta" (suppone che l'errore sia stato causato dall'interfaccia del sistema di *provisioning* tra Tiscali e Telecom; assume di avere inviato a Telecom, in data 14 marzo 2012, l'ordine di attivazione con l'indirizzo corretto e che, pertanto, nessuna responsabilità possa esserle ascritta in relazione alla notifica negativa);
- avendo riproposto l'ordine di attivazione a Telecom in data 29 marzo, Tiscali dichiara di aver ricevuto, dall'operatore, notifica di un nuovo "ko" con la causale "cliente irreperibile" (presume che Telecom, in quella occasione, abbia contattato la cliente per fissare un appuntamento per l'installazione del doppino telefonico e che, non riuscendovi, abbia notificato, per ciò stesso, il "ko". Respinge, dunque, ogni addebito);
- di tali reiterate notifiche negative viene informato il legale della cliente con missiva del 6 aprile 2012;
- ancora, in data 12 aprile, Tiscali ha rinnovato a Telecom l'ordine di attivazione per la linea *de qua*; scartato, questa volta, con la causale "il cliente rifiuta intervento tecnico";
- infine, in data 20 aprile 2012, Tiscali ha provveduto a consegnare alla cliente il modem tradizionale per la fruizione della connessione adsl;
- il 2 maggio 2012 ha rinnovato l'ordine di attivazione a Telecom, ricevendo la notifica di esito positivo;
- il 15 maggio 2012 la linea dati è stata attivata e la cliente ha iniziato a fruirne, come risulta dai *logs* di connessione, agli atti.

In conclusione, l'operatore resistente respinge ogni addebito in relazione alla ritardata attivazione del servizio, assumendo che il ritardo non è ad esso imputabile, in primo luogo, a causa di un errore della cliente nella compilazione del modulo di adesione *on line*, in secondo luogo, a causa di reiterati "ko" tecnici notificati da Telecom Italia.

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, Tiscali assume di avere provveduto, nel tempo, a tenere costantemente informata la cliente dello stato di avanzamento della pratica (esibisce, a fine probatorio, copia delle schermate di sistema su cui è riportato il contenuto delle comunicazioni stesse).

Quanto alla carenza informativa ed alla pubblicità ingannevole in relazione alle caratteristiche tecniche del modem Voip, la società resistente, contestando *in toto* l'affermazione, precisa di aver consegnato alla cliente un modem tradizionale (ovvero un dispositivo necessario per la fruizione del solo servizio adsl), non un modem Voip, e che la fonia viene erogata attraverso il collegamento tradizionale dell'apparecchio telefonico alla presa a muro.

L'istante non ha saldato la fattura del 1/6/2012, di € 83,18, con scadenza 1/7/2012.

Tiscali rileva di avere offerto, in sede conciliativa, un indennizzo di € 300,00, pur ritenendosi non responsabile degli inadempimenti contrattuali contestati dalla ricorrente, e che l'offerta conciliativa è stata respinta dal legale di parte ricorrente.

Replicando alla memoria di parte avversa, l'istante insiste in quanto dedotto ed argomentato nell'atto introduttivo; in particolare, contesta come assolutamente destituita di fondamento l'affermazione circa l'erronea indicazione dell'indirizzo (la pagina web Tiscali, riportante i dati dell'utente, stampata e periodicamente controllata dalla cliente che controllava lo stato di avanzamento della richiesta, ha sempre recato l'indicazione dell'indirizzo esatto dell'impianto, sicché l'utente non poteva sapere che vi fossero altri problemi ed ha agito in perfetta buona fede).

Rileva, ancora, l'incongruenza di altre giustificazioni addotte da controparte: all'atto della conclusione del contratto, Tiscali aveva assegnato alla ricorrente un numero con prefisso "0965" (relativo al distretto telefonico di Reggio Calabria), mentre il presunto malinteso con Telecom circa l'indirizzo di attivazione dell'impianto fa riferimento ad un diverso Comune (xxx), con un diverso prefisso telefonico; Tiscali non poteva disconoscere che la linea da attivare fosse ubicata nel Comune di xxx.

Allo stesso modo, alla difesa di parte ricorrente, appaiono destituite di fondamento le giustificazioni addotte dall'operatore circa l'asserita irreperibilità della cliente, la quale, al momento della registrazione on line, aveva fornito tutti i suoi recapiti e si era data cura di inoltrare numerosi reclami, solleciti e lettere di messa in mora, con espressa indicazione dei recapiti propri e di quelli del legale di fiducia: in qualsiasi momento, Tiscali avrebbe potuto contattare, con ogni mezzo, la cliente, anche con una comunicazione scritta all'indirizzo di residenza indicato dalla medesima.

Quanto all'inesistenza della via in cui è ubicata l'utenza *de qua*, la ricorrente dimostra, giungendo persino ad esibire una copia della mappa stradale scaricabile da internet, che la via in questione è situata in pieno centro cittadino del Comune di xxx ed è agevolmente individuabile con gli ordinari strumenti di ricerca e di consultazione stradale. Dimostra, mediante esibizione di dichiarazioni e fatture, che altri utenti, che risiedono nel medesimo edificio in cui è ubicato il suo appartamento, sono abbonati ed attivi con operatore Tiscali, con ciò evidenziando l'inconsistenza delle giustificazioni addotte dalla resistente.

In conclusione, insiste per l'accoglimento integrale delle proprie richieste, per come formulate nell'atto introduttivo del presente procedimento.

Motivi della decisione

1. Nel rito.

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

Quanto al comportamento procedimentale delle parti, ai fini della eventuale liquidazione delle spese di procedura, si osserva che entrambe hanno partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione (la proposta conciliativa di € 300,00, da parte dell'operatore, non ha trovato, tuttavia, l'adesione di controparte).

L'udienza di discussione di secondo grado non si è tenuta perché non è stata giudicata necessaria ai fini del provvedimento di definizione (peraltro, il legale di parte ricorrente, pur rendendosi disponibile alla partecipazione, non ha insistito nell'originaria richiesta di udienza, rimettendosi alla decisione del Responsabile del procedimento).

2. Nel merito.

Forma oggetto del contendere: a) il ritardo nell'attivazione dei servizi; b) la mancata/ritardata risposta ai reclami; c) la carenza informativa sulle caratteristiche tecniche del sistema *modem voip*.

L'istruttoria ha accertato che tra le parti è intercorso un contratto di somministrazione, avente ad oggetto la fornitura di servizi di comunicazione elettronica (voce + adsl) su rete telefonica fissa, e che il contratto è stato concluso a distanza (mediante richiesta di registrazione *on line* da parte dell'utente).

L'operatore chiarisce che l'oggetto del servizio di che trattasi concerne l'attivazione di un pacchetto di servizi ADSL e voce su linea dati (in assenza di una linea attiva con Telecom Italia) e che detto pacchetto prevedeva l'attribuzione di una linea telefonica nativa Tiscali, previa installazione di un doppino telefonico presso la sede della cliente, a cura del gestore Telecom Italia.

2.1 Sul ritardo nell'attivazione dei servizi.

Stando alla propria difesa, l'operatore resistente respinge ogni addebito in relazione alla ritardata attivazione dei servizi in oggetto, sul presupposto che l'inadempimento stesso non sia ad esso imputabile, ma che dipenda dalla condotta di altri soggetti (art. 1218 c.c. e art. 2.2 Carta dei Servizi Tiscali). Più precisamente, il ritardo nella prestazione sarebbe imputabile, per un verso, all'erroneo inserimento dei dati da parte della ricorrente e, per altro verso, ad errori causati dall'interfaccia del sistema di *provisioning* tra Tiscali e Telecom.

Tuttavia l'istruttoria, condotta in base alle dichiarazioni delle parti ed alla documentazione agli atti, consente di concludere che le argomentazioni del convenuto appaiono destituite di fondamento: infatti, dalla ricostruzione fattuale si evince che la cliente ha effettuato la registrazione *on line*, provvedendo ad inserire i propri dati e ad effettuare tempestivamente la modifica di un dato originariamente inserito (ovvero l'indirizzo dell'impianto per l'attivazione della fornitura). La cliente si è, altresì preoccupata di controllare, in seguito, la correttezza dei propri dati, mediante accesso alla pagina web da essa visualizzabile, constatando che i dati stessi risultavano corretti. Da quanto esposto può agevolmente concludersi che nessun rimprovero può muoversi alla cliente in relazione all'accaduto, infatti, come espressamente affermato dall'operatore, il disagio è stato causato dal fatto che il sistema gestito da Tiscali non ha memorizzato la rettifica dei dati inseriti dalla cliente e che a Telecom Italia sono stati trasmessi i dati originariamente inseriti e non rettificati. Pertanto, l'erronea comunicazione a Telecom, da cui sono scaturiti i disservizi lamentati dalla cliente, non può affatto imputarsi alla medesima, restando la correzione dei dati registrati sul sistema – come è evidente – nell'esclusiva disponibilità dell'operatore Tiscali. Né può imputarsi alla ricorrente alcuna altra negligenza in proposito; infatti la stessa ha fatto tutto quanto in suo potere per assicurarsi di avere correttamente eseguito le operazioni di registrazione del contratto, che le venivano richieste; né la ricorrente, adoperando l'ordinaria diligenza, avrebbe potuto accorgersi, in seguito, del disagio, posto che l'unica pagina web da essa visionabile riportava i dati corretti.

Analogamente, le causali di scarto notificate a Tiscali da Telecom Italia fino al 14 marzo 2012, ovvero prima che Tiscali rettificasse l'indirizzo dell'impianto sui propri sistemi, come dalla stessa dichiarato, non possono essere addebitate all'inadempimento di Telecom, ma a fatto proprio della società resistente.

Stante quanto sopra rilevato, si conclude che il ritardo nell'attivazione dei servizi *de quibus* sia imputabile all'inadempimento dell'operatore Tiscali fino alla data del 14 marzo 2012. Pertanto questi è tenuto a corrispondere alla ricorrente un indennizzo

per il ritardo nell'attivazione del pacchetto, comprendente la componente voce +adsl, ai sensi dell'art. 2.2 della Carta servizi dell'operatore, ovvero dal 30 marzo 2011 al 14 marzo 2012, per complessivi 350 giorni di ritardo, al parametro stabilito dall'art. 3 del Regolamento allegato alla delibera n. 73/11/Cons.

2.2 Sulla mancata/ritardata risposta ai reclami.

La ricorrente lamenta tale inadempimento contrattuale da parte dell'operatore Tiscali e produce ampia documentazione probatoria. Dalla stessa si evince che il primo reclamo scritto, inoltrato il 23 settembre 2011, non è stato riscontrato dall'operatore nei termini e secondo le modalità di cui all'art. 3.3 della Carta dei Servizi Tiscali. In proposito, l'operatore rileva, esibendo copia di alcune schermate di sistema, di aver sempre tenuto aggiornata la cliente sullo stato di avanzamento della pratica, tramite contatto telefonico o tramite l'invio di comunicazioni scritte. Si prende atto di tali suddette argomentazioni, tuttavia si deve osservare che, stando a quanto disposto dalla stessa Carta dei servizi dell'operatore, vedasi l'articolo su indicato, Tiscali si impegna a dare riscontro riscritto nel caso di rigetto del reclamo, fornendo i necessari dettagli e le motivazioni, entro il termine massimo di 45 giorni dalla presentazione del reclamo medesimo. Nel caso qui in esame, atteso che la procedura di attivazione del contratto in oggetto non era stata espletata con esito positivo, l'operatore avrebbe dovuto fornire un adeguato e motivato riscontro all'utente nel termine stabilito, cosa che di fatto non risulta essersi verificata sino alla data del 6 aprile 2012. Ciò considerato, si ritiene di accogliere la domanda di indennizzo dell'odierna ricorrente, concernente

la ritardata risposta ai reclami, a far data dal 7 novembre 2011, sino al 6 aprile 2012 (data del primo riscontro, adeguato e debitamente motivato da parte di Tiscali), per complessivi giorni 151 di ritardo, al parametro di cui all'art. 11 del Regolamento allegato alla delibera n. 73/11/Cons.

2.3 Sulla carenza informativa circa le caratteristiche tecniche del sistema modem voip.

Si ritiene di non poter accogliere la presente domanda di indennizzo, atteso che la stessa è generica e non adeguatamente sorretta da prove.

In ragione di tutto quanto sopra espresso, ritenuto che l'odierno ricorso sia, parzialmente, meritevole di accoglimento, si stabilisce che la società Tiscali Italia xxx provveda ai sotto indicati adempimenti in favore della ricorrente, sig. ra Costa xxx:

- indennizzo di € 2.625,00 (duemilaseicentoventicinque/00) per ritardo attivazione pacchetto voce + ADSL, dal 30 marzo 2011 al 14 marzo 2012, per complessivi 350 giorni, al parametro di cui all'art. 3 del Regolamento allegato alla delibera n. 73/11/Cons;

- indennizzo di € 151,00 (centocinquantuno/00) per ritardata risposta ai reclami, per complessivi 151 giorni, al parametro di cui all'art. 11 del Regolamento allegato alla delibera n. 73/11/Cons, dal 7 novembre 2011 al 6 aprile 2012;

Stabilito che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto equo liquidare, in favore della ricorrente, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di € 100,00 (cento/00) in considerazione del comportamento complessivo delle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.re.com, 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'operatore Tiscali Italia xxx è tenuto ai sotto indicati adempimenti in favore della ricorrente, sig. ra Costa xxx:
 - a) corrispondere, a titolo di indennizzo, la somma di € 2.625,00 (duemilaseicentoventicinque/00) per ritardo attivazione pacchetto voce + ADSL;
 - b) corrispondere, a titolo di indennizzo, la somma di € 151,00 (centocinquantuno/00) per ritardata risposta ai reclami;
 - c) liquidare la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;
- 2) Le somme così determinate dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) In ogni caso è fatta salva la possibilità per la ricorrente di avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 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.;

- 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'art. 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 Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) La Società resistente è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

I Componenti

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale