

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.118

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cuzzucoli Xxxxx c/ Tiscali Italia xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 26/06/2013, 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;

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. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 17 gennaio 2013, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 2608, con cui la Sig.ra Cuzzucoli Xxxxx ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia pendente 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 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

la nota del 28 gennaio 2013 (prot. n. 4609), 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, sig.ra Cuzzucoli Xxxxx, titolare dell'utenza di rete fissa con numero xxxxx, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia pendente con la Società Tiscali Italia xxx, lamentando alcuni inadempimenti contrattuali dell'operatore, in particolare, l'emissione di fatture indebite, il ritardo nella migrazione verso altro OLO e la perdita della risorsa numerica.

Al riguardo l'istante evidenzia quanto segue:

- il contratto in oggetto è stato attivato con decorrenza 3 dicembre 2008;
- nel mese di giugno 2012, l'utente ha inoltrato richiesta di migrazione verso Fastweb; in un primo tempo, la migrazione non è andata a buon fine;
- nell'impossibilità di ottenere il rilascio della linea da Tiscali, l'istante ha richiesto ed ottenuto, in data 16 luglio 2012, la migrazione dell'utenza (servizi voce + ADSL) verso Wind Infostrada, tuttavia, poiché la portabilità della originaria risorsa numerica non poteva essere espletata, l'istante ha dovuto autorizzare l'operatore Wind ad attivare una nuova numerazione, perdendo il vecchio numero telefonico, nativo Tiscali, che, nel frattempo, veniva assegnato ad un altro utente;
- in presenza dei lamentati disservizi, l'istante riceveva, dall'operatore Tiscali, la fattura n. xxxxx del 2/7/2012, di € 45,69, (relativa al periodo 1/6/2012- 30/6/2012) e la n. xxxxx del 1/8/2012, di € 105,52 (relativa al periodo 1/7/2012- 11/7/2012); quest'ultima fattura comprende un addebito di € 72,00 per contributo disattivazione;
- l'istante contesta l'appropriatezza degli importi suddetti, in particolare, contesta l'addebito a titolo di contributo di disattivazione, sia perché la somma non pare giustificata rispetto alle specifiche voci riportate nella "tabella dei costi" approvata dall'Agcom, sia soprattutto perché tale spesa non era stata prevista all'epoca della sottoscrizione del contratto *de quo*, che - come detto - risale al dicembre 2008. Il contributo di disattivazione qui in esame è stato, invece, introdotto soltanto a far data dal 15 gennaio 2010, come conseguenza degli accordi intercorsi tra l'Agcom e gli operatori di comunicazioni elettroniche a seguito dell'entrata in vigore della legge n. 40/2007. Di conseguenza, poiché il costo a carico dell'utente per contributo disattivazione si configura come una variazione contrattuale, successiva alla sottoscrizione del contratto qui in esame, l'istante rileva che l'operatore Tiscali, conformemente a quanto disposto dall'art. 70, comma 4, del decreto legislativo n. 259/2003, avrebbe dovuto informare l'utente della prevista modifica contrattuale, con un preavviso di almeno 30 giorni e con indicazione della facoltà di recesso dal contratto, senza alcuna penale, in caso di mancata accettazione delle nuove condizioni. Lamenta che l'operatore non ha adempiuto, nel caso concreto, ai prescritti obblighi informativi e che tale condotta configuri, da parte del medesimo, un inadempimento contrattuale che legittima le suddette richieste di storno/indennizzo.

Per dirimere la controversia è stato esperito, senza esito, un tentativo di conciliazione, come da verbale redatto in data 19 novembre 2012, nel corso del quale le parti, pur presenti in udienza, non hanno raggiunto alcun accordo.

Con l'odierna istanza di definizione la ricorrente chiede il riconoscimento degli indennizzi contrattuali per i disservizi sopra riferiti, oltre all'annullamento delle fatture n. xxxxx/2012 e n. xxxxx/2012 e la regolarizzazione della relativa posizione amministrativo-contabile.

La società convenuta, tempestivamente costituita, ha contestato integralmente le argomentazioni di parte avversa, domandandone il rigetto integrale. In particolare, ha dichiarato:

- che l'istante aveva sottoscritto, con decorrenza 3 dicembre 2008, un contratto di somministrazione dei servizi voce +ADSL, denominato Tiscali "Tutto incluso light pots LNA", attivo su linea dati nativa Tiscali e con assegnazione di una numerazione nativa Tiscali (come sopra precisato);
- che, in data 25 giugno 2012, la resistente riceveva una richiesta di migrazione dell'utenza in oggetto, proveniente dal gestore Fastweb;
- che, in pari data, eseguite le necessarie verifiche formali, Tiscali riscontrava positivamente la richiesta in "fase 2" e generava il codice di sessione, come documentato in atti;
- che, in data 5 luglio 2012, Fastweb avviava la "fase 3", che si concludeva positivamente, in data 11 luglio 2012, con il passaggio della risorsa in Fastweb;
- in proposito, Tiscali sostiene che, dalla data suddetta, il servizio di che trattasi, comprensivo della componente voce e dell'ADSL, inclusa la numerazione su indicata, migrava definitivamente verso l'operatore "recipient" Fastweb;
- che, come si evince dall'analisi dei sistemi di interfaccia tra operatori e diversamente da quanto sostenuto da controparte, la resistente non ha in alcun modo ostacolato la migrazione verso il "recipient", compiendo, invece, tutti gli adempimenti di propria competenza, prescritti dalle vigenti norme regolamentari di settore, per consentire il regolare passaggio dell'utenza all'altro OLO;
- contesta, inoltre, l'affermazione della ricorrente, secondo cui la migrazione da Tiscali a Fastweb non sarebbe andata a buon fine, e precisa di avere ricevuto, nel periodo considerato, un'unica richiesta di migrazione da parte di altro OLO e nessun reclamo, da parte istante, prima della proposizione dell'istanza presso il Co.Re.Com. Calabria;
- Tiscali assume che la ricorrente ha regolarmente utilizzato i servizi di che trattasi, ovvero la linea voce e l'ADSL, sino alla data della migrazione, avvenuta – si ribadisce – l'11 luglio 2012. Esibisce i tabulati di traffico, relativi alla predetta utenza, ed i log della navigazione in internet, a riprova del fatto che l'istante ha regolarmente usufruito dei servizi in discorso sino al giorno 11 luglio 2012;
- per quanto sopra, l'operatore convenuto ritiene legittime e dovute le due fatture contestate dall'utente, come sopra indicate, e chiede il rigetto della relativa richiesta di storno; ciò in quanto le fatture stesse riportano addebiti per canoni e traffico relativi al periodo in cui il servizio era ancora attivo; contesta i presunti malfunzionamenti dell'utenza *de qua*, assumendo che gli stessi non sono stati oggetto di alcun reclamo da parte dell'utente; evidenzia, tra l'altro, che in ordine all'asserito malfunzionamento dell'utenza *de qua* è stato avviato un tentativo di conciliazione, con istanza datata 19 luglio 2012, conclusosi, in data 7 agosto 2012, con un verbale attestante la mancata comparizione dell'utente. Ciò stante, in conformità a quanto prescritto dal vigente Regolamento di procedura, Tiscali eccepisce l'inammissibilità dell'odierna istanza di definizione, nella parte in cui si lamenta il malfunzionamento suddetto;
- quanto al contributo di disattivazione, di € 72,00, esposto nella fattura n. xxxxx del 1/8/2012, Tiscali rileva come il relativo importo si riferisca ai costi interni sostenuti dalla società medesima per le attività tecnico-amministrative necessarie alla cessazione della linea e del contratto; evidenzia l'assoluta conformità della propria condotta alle norme vigenti, in particolare, all'art. 1, comma 3 della legge n. 40/2007 ed ai regolamenti attuativi dell'Agcom, che prescrivono l'obbligo, per gli operatori, di addebitare agli utenti i soli costi "giustificati" e "pertinenti" alle spese sostenute, secondo criteri di causalità/strumentalità dei costi/ricavi. Sottolinea, in proposito, che anche l'art. 3.2 delle proprie Condizioni Generali di Contratto prescrive l'addebito al cliente, in caso di recesso, di un contributo di disattivazione, compreso tra € 26,40 ed € 86,40, a remunerazione dei costi effettivi e necessari per la cessazione/migrazione della linea, e rileva come tutti gli importi suddetti siano stati sottoposti ad istruttoria, verifica ed approvazione da parte dell'Agcom e siano stati inclusi in un'apposita "tabella", pubblicata, e tuttora disponibile, sul sito *web* dell'operatore medesimo. Nella quantificazione di detti costi, Tiscali assicura di avere scrupolosamente rispettato le linee guida e le specifiche prescrizioni dell'Autorità, che impongono la fatturazione, a carico dei clienti, delle sole spese di disattivazione "necessarie e giustificate" da criteri di pertinenza dei costi stessi e previa verifica ed interlocuzione con l'Autorità medesima.

In conclusione, previa richiesta di declaratoria di inammissibilità dell'odierna istanza di definizione, nella parte in cui si ripropone il malfunzionamento dei servizi *de quibus*, l'operatore convenuto insiste per il rigetto integrale di ogni domanda di parte avversa e chiede si valuti la complessiva condotta di parte ricorrente, ai fini della condanna o, per lo meno, della compensazione delle spese di procedura.

In replica alla difesa avversaria, la ricorrente insiste in tutto quanto dedotto ed argomentato nel proprio atto introduttivo e precisa che:

- il malfunzionamento dell'utenza (ed il relativo verbale di mancata comparizione del 7 agosto 2012) non forma oggetto dell'odierno procedimento, che ha, quale necessario presupposto, il verbale di mancata conciliazione del 19 novembre 2012 e verte sulla domanda di storno delle fatture in contestazione e sulla richiesta di indennizzo per perdita della numerazione;
- con riferimento alla perdita della risorsa numerica, il numero di che trattasi è nativo Tiscali, non è mai migrato in Fastweb, anzi, risulta assegnato ad altro utente (in proposito, nulla dichiara l'operatore resistente);
- in merito al contributo di disattivazione, la ricorrente tiene a precisare che, oltre alla non corrispondenza tra l'importo addebitato e l'importo indicato nella "tabella" pubblicata sul sito internet, l'addebito, in quanto tale, è illegittimo per inosservanza degli obblighi informativi prescritti dall'art. 70, comma 4 del dlgs. n. 259/2003 e per il fatto che la comunicazione di variazione contrattuale, contenuta in fattura, sostanziandosi in un mero rinvio all'indirizzo web dell'operatore, non è né esaustiva, né conforme al criterio di trasparenza, completezza e chiarezza informativa prescritto dall'art. 4, comma 1 della delibera n. 179/03/CSP ;
- inoltre, le CGC Tiscali, riportanti al punto 3.2 l'addebito agli utenti del contributo di disattivazione, non sono quelle applicate all'epoca della sottoscrizione del contratto in esame, attivo dall'anno 2008, poiché, come detto, la modifica è intervenuta successivamente;

In data 7 marzo 2013, la società resistente ha fatto pervenire una propria memoria di replica, cui si accenna, per mera completezza espositiva.

L'operatore insiste in tutto quanto già assunto, dedotto ed argomentato nella precedente memoria difensiva:

- con particolare riferimento alla perdita della numerazione, ribadisce la sua assoluta estraneità al disservizio, evidenziando che la migrazione risulta espletata positivamente in data 11 luglio 2012;
- quanto alle fatture contestate, l'operatore insiste nel ribadire la legittimità degli addebiti per traffico e costi di disattivazione e tiene a precisare che l'utente non ha nemmeno provveduto al pagamento della parte dovuta, ovvero il canone ed il traffico effettivamente generato nel periodo in cui l'utenza era regolarmente funzionante.

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 all'eccezione di inammissibilità, sollevata dall'operatore in relazione alla problematica concernente il malfunzionamento del servizio, già oggetto di un precedente tentativo di conciliazione, esperito infruttuosamente per mancata comparizione dell'istante, il rilievo è condivisibile e meritevole di accoglimento, poiché ricorre il presupposto di cui all'art. 14, comma 1 del Regolamento di procedura, a norma del quale *la parte che, avendo presentato istanza di conciliazione, non ha partecipato alla relativa procedura non può chiedere la definizione della controversia ai sensi del presente Capo, fatta salva la possibilità di far valere in giudizio le proprie ragioni.*

Ciò stante, la problematica su indicata non può formare oggetto del presente provvedimento di definizione.

Quanto al comportamento procedimentale delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese, si osserva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza pervenire ad alcun accordo, e che, nel corso del procedimento di secondo grado, si è omessa l'audizione delle parti, in quanto la stessa non è stata richiesta né ritenuta necessaria ai fini della decisione.

2. Nel merito

L'istante contesta l'emissione di fatture indebite, di cui richiede lo storno; lamenta ostacoli nella migrazione verso altro OLO e la perdita della risorsa numerica.

E' pacifico che tra le parti sia intercorso, dal 3 dicembre 2008, un contratto di somministrazione di servizi di telefonia, inclusivo della componente voce e dell'ADSL.

2.1 Con riferimento alla procedura di migrazione e alla perdita della numerazione.

L'istante lamenta, dapprima, ostacoli nella migrazione dell'utenza da Tiscali verso altro OLO (nella specie, Fastweb) ed, in seguito, la perdita del numero telefonico nativo Tiscali, per l'impossibilità di effettuare la portabilità verso il nuovo operatore prescelto (nella specie, Wind).

La convenuta Tiscali deduce, invece, il regolare espletamento del processo di migrazione verso Fastweb, conclusosi con esito positivo in data 11 luglio 2012 con il passaggio della risorsa numerica su rete Fastweb; contesta l'affermazione di parte istante, secondo cui l'anzidetta migrazione non sarebbe andata a buon fine, e rileva l'esistenza di un'unica richiesta di migrazione per l'utenza *de qua*, ovvero quella ricevuta dall'operatore Fastweb, cui si è sopra accennato. Non emergono richieste di migrazione verso l'OLO Wind.

A sostegno di quanto affermato, Tiscali, in qualità di OLO *donating*, esibisce le schermate di sistema da cui risulta che gli adempimenti di propria competenza, relativi alla "fase 2", sono stati effettuati senza ritardo e che la migrazione è stata condotta a termine in data 11 luglio 2012. Stando alla documentazione sopra richiamata, non può ravvisarsi, nell'operato della società convenuta, la condotta omissiva/inadempiente o di ostacolo alla migrazione, ipotizzata dall'odierna ricorrente.

Peraltro, non risulta documentalmente provato che la risorsa numerica di cui l'utente lamenta la perdita, sia stata trattenuta dall'operatore *donating* Tiscali; al contrario, dalle schermate di sistema, sembra potersi dedurre che detta numerazione sia transitata sulla rete Fastweb all'atto della migrazione medesima. Non potendosi, pertanto, allo stato degli atti, addebitare alcuna responsabilità per tale disservizio al gestore Tiscali e considerato che le doglianze dell'istante non risultano confermate

da altra documentazione probatoria utilmente prodotta, si deve concludere per il rigetto della domanda di indennizzo per perdita della numerazione.

2.2 Con riferimento alla fatturazione indebita.

La ricorrente chiede lo storno delle fatture n. xxxxx/2012 e n. xxxxx/2012, emesse, rispettivamente, nel periodo 1/6/2012- 30/6/2012 e nel periodo 1/7/2012- 11/7/2012.

La resistente deduce la regolare funzionalità del servizio nel periodo in contestazione ed allega i tabulati del traffico voce ed i *log* della navigazione in internet, a riprova del fatto che, durante il suddetto periodo, l'utenza era attiva ed ha generato traffico voce e traffico dati sino al giorno 11 luglio 2012.

La ricorrente non ha prodotto prove di segno contrario idonee a superare la documentazione di controparte. Ciò posto, i predetti importi risultano dovuti; di conseguenza, non merita accoglimento la domanda di parte ricorrente, di storno delle fatture contenenti addebiti per canoni e traffico.

2.3 Con riferimento al contributo di disattivazione.

Quanto alla domanda di storno del contributo di disattivazione dalla fattura n. xxxxx/2012, l'istante ne contesta la legittimità, sia perché la somma non corrisponde alle voci di spesa riportate nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito di Tiscali e, soprattutto, ne eccepisce l'illegittimità per inosservanza degli obblighi informativi prescritti dall'art. 70, comma 4 del dlgs. n. 259/2003 e dall'art. 4, comma 1 della delibera n. 179/03/CSP.

La domanda merita accoglimento nei termini di seguito esposti.

Com'è noto, l'art. 1, comma 3 della legge n. 40/2007 impone agli operatori del settore di riconoscere agli utenti la facoltà di recedere dai contratti e di trasferire le utenze presso altri operatori disponibili sul mercato, *senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore*. L'Agcom, attraverso le linee guida elaborate dalla Direzione Tutela dei Consumatori, ha chiarito i termini della questione, precisando che

incombe sugli operatori l'obbligo di addebitare agli utenti, in caso di recesso/trasferimento delle utenze, i soli costi "giustificati" e "pertinenti" alle spese effettivamente sostenute, secondo criteri di causalità/strumentalità dei costi/ricavi.

Orbene, la stessa Autorità, nelle linee guida, precisa, altresì, che, nel caso del passaggio delle utenze tra operatori *"generalmente le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidano con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dall'operatore che acquisisce il cliente. Esse sono dunque già remunerate da quest'ultimo. In tali casi, pertanto, eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente non sono in linea di massima giustificati"*.

Nel caso che ci occupa, la stessa società resistente afferma, senz'altro, che l'utenza, lungi dall'essere "cessata", è migrata verso altro operatore.

Preme osservare, inoltre, che le tabelle costi, Tab 1 e Tab 2, pubblicate nel sito Tiscali, sono/saranno in vigore, rispettivamente, dal 16/01/2010 al 30/6/2013 e dal 1/7/2013. Il contratto qui in esame, invece, era stato sottoscritto nel mese di dicembre 2008. Orbene, l'applicazione del contributo di disattivazione, di cui alle tabelle sopra riportate, si configura come una sostanziale modifica delle originarie condizioni del contratto e, come tale, rientra nell'ambito di applicazione della specifica disciplina di settore, appresso indicata: infatti, l'istante eccipe l'inosservanza degli obblighi informativi di cui all'art. 70, comma 4 del dlgs. n. 259/2003, per difetto del termine di preavviso e per difetto di indicazione della facoltà di recesso contrattuale, senza penali.

Tiscali documenta la correttezza del proprio operato in relazione agli obblighi previsti dalla legge n. 40/07 cit., in tema di costi di recesso, esibendo agli atti una missiva del 27 novembre 2009, inoltrata alla Direzione Tutela dei Consumatori dell'Agcom, in cui descrive le modalità per la comunicazione agli utenti.

L'istante eccipe, in proposito, che la comunicazione di variazione contrattuale, contenuta in fattura, sostanziandosi in un mero rinvio all'indirizzo web dell'operatore, non è né esaustiva, né conforme al criterio di trasparenza, completezza e chiarezza informativa prescritto dall'art. 4, comma 1 della delibera n. 179/03/CSP. L'assunto è condivisibile.

Ciò posto, per le motivazioni anzidette, si ritiene che il contributo di disattivazione, addebitato all'odierna ricorrente, per complessivi € 72,00, sulla fattura n. xxxxx/2012, non sia legittimo e debba essere stornato in favore della medesima.

In ragione di quanto sopra espresso, ritenuto che l'odierno ricorso sia, parzialmente, meritevole di accoglimento, si stabilisce che la società Tiscali Italia provveda a stornare, dalla fattura n. xxxxx/2012, l'importo di € 72,00 per contributo disattivazione.

La ricorrente è tenuta a saldare, entro il termine di 60 giorni dalla notificazione del presente atto, l'intero importo di € 45,69, relativo alla fattura n. xxxxx del 2/7/2012 (periodo 1/6/2012- 30/6/2012) ed il residuo importo di € 33,52, relativo alla fattura n. xxxxx del 1/8/2012 (periodo 1/7/2012- 11/7/2012).

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo complessivo di € 80,00 (ottanta/00), in considerazione della valutazione del comportamento delle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

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'accoglimento parziale delle richieste avanzate dalla sig.ra Cuzzucoli Xxxx nell'odierna istanza di definizione della controversia, stabilendo, di conseguenza, che l'operatore Tiscali Italia xxx provveda a quanto sotto indicato in favore della medesima ricorrente:

- a) provvedere allo storno di € 72,00 dalla fattura n. xxxxx del 1/8/2012;

b) corrispondere, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo complessivo di € 80,00 (ottanta/00);

2) La ricorrente è tenuta a saldare, entro il termine di 60 giorni dalla notificazione del presente atto, l'intero importo di € 45,69, relativo alla fattura n. xxxxx del 2/7/2012, ed il residuo importo di € 33,52, relativo alla fattura n. xxxxx del 1/8/2012;

3) Resta 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) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'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