



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio Regionale  
della Calabria



Comitato Regionale  
per le Comunicazioni

*Co.Re.Com. Cal/Bia*

DELIBERAZIONE N. 6 del 29-01-2019

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Macrì xxxxx c/ Tim-Telecom xxx- n. utenza : nuova linea

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 29 gennaio 2019, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Av. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Av. Frank Mario	Segretario

e Av. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

Visti:

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"*;

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;

il 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.;

l'Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"*, di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

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";

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 12952 del 14 marzo 2018, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 21 marzo 2018, prot. n. 14201, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la memoria pervenuta a mezzo e-mail il 20 aprile 2018, con cui la Società resistente ha prodotto la propria memoria difensiva con i relativi allegati nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA la memoria di replica pervenuta a mezzo e-mail il 26 aprile 2018 nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 27 novembre 2018;

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

Considerato quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha presentato la citata istanza di definizione, riferendo di aver sottoscritto nel mese di novembre 2016 un contratto per l'attivazione di una nuova linea telefonica e dell'offerta *Tim Smart*, ma nonostante il sopralluogo dei tecnici presso la propria abitazione, la linea non veniva attivata. L'istante, quindi, il 26 gennaio 2017 stipulava un nuovo contratto, con offerta *Tim Smart* con servizio *Tim Vision* incluso e opzione *Tim Smart mobile*, cui faceva seguito l'assegnazione di una nuova numerazione, ma la linea non veniva ugualmente attivata. Successivamente veniva avanzata un'ulteriore richiesta di attivazione, con assegnazione di nuovo numero, cui non veniva dato seguito. L'utente sottoscriveva ulteriori nuovi contratti il 3 marzo 2017 e il 13 settembre 2017, cui corrispondevano altrettante nuove numerazioni, ma sempre con esito negativo, atteso che la linea non veniva attivata, nè veniva fornita da parte dell'operatore alcuna spiegazione in merito ai motivi del ritardo e/o della mancata attivazione. Per cui l'istante l'1 dicembre 2017, inoltrava reclamo, a mezzo PEC, e successivamente promuoveva dinanzi a questo Co.re.com. un procedimento cautelare per ottenere un provvedimento temporaneo ex art. 5 del Regolamento, che ordinasse all'operatore di attivare tempestivamente l'utenza telefonica. Con determinazione del 7 febbraio 2018 n.31 questo Co.re.com. disponeva che Tim-Telecom mettesse in atto "tutte le procedure (tecniche- amministrative-gestionali) per garantire l'attivazione di nuova utenza, servizi voce e adsl, da intestare ad Antonio Macrì.....", il provvedimento però è rimasto ineseguito. L'istante evidenzia infine che l'attivazione del nuovo impianto è di agevole realizzazione, atteso che l'abitazione da alimentare si trova in pieno centro abitato, l'utente ha realizzato le opere di propria pertinenza e le abitazioni limitrofe sono già dotate di proprie linee telefoniche, ma l'operatore, nonostante i servizi richiesti rientrino nel c.d. servizio universale di cui tutti gli utenti sull'intero territorio nazionale devono poter fruire ai sensi dell'art. 53 del Codice delle comunicazioni Elettroniche, non ha provveduto a trovare delle soluzioni tecniche per ovviare ad

eventuali difficoltà tecniche e/o amministrative.

In base a tali premesse, l'utente ha chiesto :

- l'attivazione della linea telefonica, servizio voce e Adsl, e dell'offerta Tim Smart;
- l'indennizzo per omessa/ritardata attivazione del servizio voce;
- l'indennizzo per omessa/ritardata attivazione del servizio adsl;
- l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- l'indennizzo per l'inadempimento contrattuale, la mancata trasparenza contrattuale, per la violazione degli obblighi informativi e per i disservizi e i disagi creati, nonché il giusto risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali;
- le spese di procedura.

In relazione a detta controversia, l'istante ha promosso il tentativo obbligatorio di conciliazione, che si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal verbale di mancata conciliazione del 2 marzo 2018.

## 2. La posizione dell'operatore

Il 20 aprile 2018 la società resistente ha fatto pervenire, nel rispetto dei termini procedurali, una memoria difensiva con cui ha evidenziato di aver riscontrato dalle verifiche effettuate nell'applicativo Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia le seguenti evidenze:

- OL NIP del 26 gennaio 2017 per la linea 0966995XXX annullato il 31 gennaio 2017 per irreperibilità dell'utente al recapito fornito.
- OL NIP del 3 febbraio 2017 per la linea 0966994XXX annullato il 3 marzo 2017 per opposizione da parte del vicino al passaggio del cavetto sulla sua abitazione;
- OL NIP del 3 marzo 2017 per la linea 0966995XXX annullato il 3 marzo 2017 per opposizione da parte del vicino al passaggio del cavetto sulla sua abitazione;
- OL NIP per la linea 0966995XXX annullato per Ko in seguito a permesso negato da ente pubblico;
- OL NIP del 13 settembre 2017 per la linea 0966995XXX annullato il 18 settembre 2017 per AN- manca Ol adsl concatenato;
- OL NIP del 20 settembre 2017 per la linea 0966994XXX annullato per rinuncia del cliente;

L'operatore evidenzia pertanto che la mancata esecuzione della richiesta di attivazione è stata determinata da cause non imputabili alla società convenuta, in quanto dovuta, dapprima ad opposizioni da parte di terzi e alla mancanza di permesso di ente pubblico, e successivamente alla rinuncia dell'istante. Pertanto nella fattispecie in esame si ravvisa un'ipotesi di prevista dal comma 2 dell'art.4 delle C.G.A. che, secondo quanto previsto dal comma 3, della norma in questione, esclude il diritto dell'utente di richiedere l'indennizzo. La stessa conclude, evidenziando che all'operatore non può essere ascritta alcun tipo di responsabilità per il ritardo nella risoluzione del disservizio, avendo fornito valida prova in merito alle difficoltà tecniche incontrate, di cui l'utente è sempre stato informato, e delle attività svolte per risolverle.

Per tali motivi la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perchè infondate sia in fatto sia in diritto.

In data 26 aprile 2018 l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, proprie memorie di replica, con cui ha contestato *ex adverso* quanto dedotto e affermato dalla resistente. In particolare, con riferimento alla presunta opposizione di terzo per il passaggio dei cavi sulla sua proprietà, eccepita dall'operatore, l'istante evidenzia che la sua abitazione, presso cui in passato era già stata attivata altra utenza telefonica, si trova su una pubblica strada con altre abitazioni per cui sono attive diverse utenze. Inoltre non vi era alcuna necessità di chiedere permessi a terzi, in quanto i cavi della linea telefonica passano sulla strada pubblica, in cui insiste una cassetta/centrale e un palo con una centralina. Né la società ha

dato prova della mancanza di permessi necessari per l'attivazione dell'impianto telefonico o di aver informato l'utente delle difficoltà incontrate nel corso della procedura, e dunque dell'impossibilità di attivazione del servizio, atteso che l'istante contesta di aver ricevuto la missiva del 3 aprile 2017, depositata dall'operatore. In merito alla presunta rinuncia all'attivazione da parte dell'istante, la circostanza è smentita dalle reiterate richieste di attivazione formulate dallo stesso, oltre che dai reclami e dalla richiesta di provvedimento ex art. 5 del Regolamento. Pertanto, l'istante insiste nelle proprie richieste.

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 27 novembre 2018, le parti, presenti a mezzo dei propri delegati, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria e dalla documentazione allegata, le richieste della parte istante vengono accolte nei limiti di seguito precisati.

In via preliminare, si dichiara inammissibile la richiesta di indennizzo per omessi oneri informativi, in quanto non ha formato oggetto del tentativo di conciliazione, così come si evince dal verbale in atti. Sono altresì inammissibili per incompetenza dell'Organo adito, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento le domande di indennizzo per l'inadempimento contrattuale e la mancata trasparenza contrattuale e di risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali. Non è ammissibile inoltre la domanda di attivazione della linea, formulata con istanza di definizione, per incompetenza dell'organo adito a disporre un obbligo di *facere*.

L'istante ha lamentato la mancata attivazione della linea telefonica residenziale nonostante la sottoscrizione di diversi contratti, con i disagi ed i disservizi connessi alla mancanza della linea telefonica.

Per costante orientamento dell'Autorità, "qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo relativamente alla richiesta di attivazione della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso (per esempio la necessità di ottenere permessi amministrativi o autorizzazioni analoghe o fatti ascrivibili all'utente) ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. In questi casi peraltro il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati, per esempio documentando la tempestività delle richieste inviate".

L'esame della documentazione allegata dall'operatore Telecom, ha dimostrato che non è possibile poter far rientrare la richiesta nel caso di "eccezionalità tecnica", secondo quanto eccepito dalla società resistente. Quest'ultima si è limitata a sostenere l'impossibilità di poter procedere all'attivazione del nuovo impianto, dapprima a causa dell'opposizione da parte di terzi proprietari limitrofi e dopo, in discordanza con quanto precedentemente sostenuto, per mancanza di permesso da parte di un ente pubblico non specificato, non allegando all'uopo alcuna prova che dimostri di essersi attivata per rimuovere gli ostacoli collegati all'impossibilità di attivazione della linea, tale da esimerla da una eventuale responsabilità. Invero, nessuna prova viene fornita dall'operatore in ordine al diniego di accesso del presunto oppositore e alle comunicazioni inviate allo stesso al fine di richiedere l'asserita necessaria autorizzazione a effettuare il passaggio dei cavi dalla sua proprietà, ovvero in ordine all'attività svolta per la richiesta ed il rilascio di eventuali permessi. Invero, la schermata "Mirart", prodotta agli atti, si limita a tracciare lo scarto degli ordinativi di attivazione per opposizione da parte di terzo e per "KO: Permesso negato ente pubblico", ma non è corredata da copia di una relazione tecnica di parte, redatta in seguito a un intervento *in loco*, attestante la necessità dei suddetti permessi. In effetti, secondo l'orientamento dell'Autorità, fatto proprio anche da questo Organo, se l'operatore per installare cavi o pali ha necessità di ottenere dei permessi, deve produrre la documentazione completa di progetto e richiesta di rilascio dei permessi

pubblici e/o privati e le lettere inviate a questi ultimi (cfr. Delibera Agcom n. 32/15/CIR e Delibera Co.re.com. Calabria n. 75/2014).

Di contro l'utente ha dato prova dell'inutilità di permessi, atteso che, come risulta dalle foto allegate, l'abitazione, presso cui doveva essere attivato il servizio, si trova su una strada pubblica. Inoltre, egli afferma che *"proprio davanti la sua abitazione passano i cavi telefonici interrati di Tim- Telecom, come può notarsi dalle foto allegate e lungo il tracciato dello scavo a suo tempo effettuato vi è posto un "pozzetto" di accesso alla linea interrata. Posta a circa 20 metri è presente una cassetta/centralina di Tim. Telecom mentre a 25 metri, sulla sinistra si trova un palo con la cassetta/centrale.."*, e per ciò l'operatore non aveva necessità di chiedere permessi a terzi.

Né può essere dato alcun valore probatorio al retrocartellino di annullamento dell'Ol di attivazione in seguito al presunto contatto intervenuto con l'utente il 25 settembre 2017, nel corso del quale egli avrebbe manifestato la volontà di rinunciare alla propria richiesta. Ciò in quanto la rinuncia non è avvenuta nelle forme prescritte dalle C.G.A. ovvero in forma scritta. La volontà di rinunciare è altresì smentita dalle reiterate richieste di attivazione formulate dall'utente, oltre che dal reclamo dell'1 dicembre 2017, successivo alla presunta rinuncia, con cui veniva sollecitata l'immediata attivazione del servizio e dalla richiesta di provvedimento ex art. 5 del Regolamento per l'attivazione dell'utenza, sempre successiva alla rinuncia.

Alla luce delle circostanze sopra evidenziate, non si ravvisa, dunque, l'eccezionalità tecnica prevista dal comma 2, dell'art. 4, della Carta dei Servizi e conseguentemente l'operatore deve essere ritenuto responsabile per l'inadempimento all'obbligazione contrattuale, non avendo questi fornito valida prova in ordine alle specifiche difficoltà tecniche incontrate, né dell'attività svolta per risolvere gli ostacoli tecnici e/o amministrativi, per l'attivazione della linea richiesta dall'istante, che ha dunque subito, senza alcuna giustificazione idonea, il pregiudizio derivante dalla mancanza del servizio telefonico, protrattasi per così lungo tempo. A tale proposito occorre evidenziare che, vertendosi in materia di responsabilità contrattuale ex art. 1218 c.c., quale è quella dell'operatore per l'inadempimento delle obbligazioni assunte nei confronti dell'utente con la conclusione del contratto di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica, incombe sul debitore della prestazione, cioè l'operatore, l'onere della prova del proprio adempimento. È noto peraltro l'orientamento costantemente espresso dalla Suprema Corte (Cass. Civ. n.2387/04), secondo il quale *"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"*.

Tuttavia occorre considerare che l'operatore ha adempiuto all'obbligo di informare l'utente delle difficoltà incontrate, sebbene l'istante smentisca di aver avuto i contatti telefonici che risultano dalla scheda Mirart allegata dalla resistente e di aver ricevuto la missiva del 3 aprile 2017, depositata da quest'ultima. Invero, le reiterate richieste di attivazione del servizio, a breve distanza l'una dall'altra, lasciano presumere che l'utente sia stato informato degli ostacoli sorti in relazione all'attivazione del servizio e, piuttosto che recedere dal rapporto contrattuale rivolgendosi ad altro operatore, si sia determinato comunque a rinnovare di volta in volta la sua richiesta.

Pertanto, attesa la consapevolezza da parte dell'istante delle difficoltà tecniche a procedere all'attivazione e la sua determinazione a proseguire ciò nonostante il rapporto contrattuale con la società convenuta, la stessa si ritiene responsabile per l'omessa attivazione del servizio solo a partire dal 13 settembre 2017, data dell'ultima richiesta risultante agli atti, rimasta ineseguita senza che sia stata fornita alcuna motivazione adeguata, atteso che l'annullamento dell'ordine di attivazione per rinuncia da parte dell'istante appare inverosimile per le circostanze sopra evidenziate.

Accertata pertanto, alla luce di quanto precedentemente esposto, la responsabilità del gestore, il ricorrente deve essere indennizzato alla luce dei parametri indennizzatori introdotti dalla Delibera n. 73/11/CONS, art. 3,

rubricato "Indennizzo per ritardata attivazione del servizio voce ", comma 1, che stabilisce un indennizzo giornaliero pari a € 7,50 per ogni giorno di ritardo, da calcolarsi dal 23 settembre 2017 (data in cui la Telecom avrebbe dovuto attivare il servizio voce secondo quanto previsto dalla Carta Servizi e dall'art. 4 delle C.G.A.) al 2 marzo 2018 (data del tentativo di conciliazione) , così calcolato 7,50 x 160 g., per un totale di € 1.200,00 (milleduecento/00).

Parimenti l'omessa attivazione del servizio ADSL, sempre in assenza di alcun elemento probatorio, ascrivibile alla predetta società, legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione. Per il che, ai sensi dell'articolo 3, comma 1, dell'allegato A) della delibera n. 73/11/CONS, la società resistente dovrà corrispondere un indennizzo per la mancata attivazione del servizio Adsl pari ad € 975,00 (novecentosettantacinque/00), in relazione al periodo dal 23 ottobre 2017 (data in cui la Telecom avrebbe dovuto attivare il servizio Adsl secondo quanto previsto dalla Carta Servizi e dall'art. 4 delle C.G.A.) al 2 marzo 2018 (data del tentativo di conciliazione), così calcolato 7,50 x 130 g.

Si accoglie altresì la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo effettuato dall'utente, poichè non emerge dall'istruttoria condotta alcun riscontro per iscritto dell'operatore, valido nei termini indicati dalla normativa di settore, al reclamo dell'istante, a mezzo PEC, dell'1 dicembre 2017. Dunque, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui l'operatore deve fornire l'esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto con motivazione adeguata, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, sia in quanto la mancata risposta al reclamo inviato è da considerarsi per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, sia in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP. Per la determinazione dell'indennizzo, si applica l'art. 11, comma 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS in virtù del quale l'operatore "è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Nel caso di specie, il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra l'1 dicembre 2017 (data del reclamo) e il 2 marzo 2018 (data del tentativo di conciliazione) che corrisponde a 62 giorni (decurtati i 30 giorni previsti dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Per il che si riconosce all'utente un indennizzo di € 62,00.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'istante si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che, attesa la fondatezza della domanda, questi è stato onerato di ulteriori spese, per presentare l'istanza di definizione e per presenziare all'udienza di discussione, davanti a questo Co.Re.Com.

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; Udito il Presidente, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

## DELIBERA

L'accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. Macrì A. nei confronti della società Tim- Telecom Italia;

1. La società Tim- Telecom Italia è tenuta a liquidare in favore dell'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a. Euro € 1.200,00 (milleduecento/00), a titolo di indennizzo per omessa attivazione del

- servizio voce, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia ;
- b. Euro € 975,00 (novecentosettantacinque/00), a titolo di indennizzo per omessa attivazione del servizio Adsl, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
  - c. Euro € 62,00 (sessantadue/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
  - d. Euro € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.
2. La predetta società è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione, entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
  3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
  4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
  5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Co.Re.Com. e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

**Il Presidente**

F.to Dott. Giuseppe Rotta

**Il Segretario**

F.to Avv. FranK Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**Il Direttore**

F.to Avv. Rosario Carnevale