



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale  
della Calabria



**CO.RE.COM. CAL/Bia**

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 76 DEL 28-03-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
(Campisi xxxxx c/ Tim-Telecom xxxx- n. utenza xxxxxx )

IL DIRETTORE

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;

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

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" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

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

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 n. 395/17/CONS;

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 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (*cinquecento/00*) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 28682 del 4 luglio 2017, 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 6 luglio 2017, prot. 29282, 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 in data 5 settembre 2017, 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 l'11 settembre 2017, con cui il ricorrente ha prodotto la propria memoria replica nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 9 marzo 2018;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del presente procedimento, che l'utente, con abbonamento "Tutto", dopo aver contattato il servizio clienti per chiedere un'offerta più vantaggiosa economicamente, il 10 marzo 2016 decideva di acquistare sul sito internet dell'operatore l'offerta "Tim Smart Fibra + Sky" al costo mensile di € 39,90 (incluso modem fibra+ decoder). Tale offerta però non veniva mai attivata e ciò ha comportato il mancato funzionamento dei servizi Sky, attivati da quest'ultima società il 11 giugno 2016, in quanto la velocità di navigazione risultava insufficiente a consentire la funzionalità del servizio i cui costi, ciò nonostante vengono addebitati mensilmente all'istante, il quale ha ricevuto da Sky un rimborso parziale degli stessi. L'utente lamenta altresì l'attivazione senza alcuna richiesta (il 7 giugno 2016), del servizio "Opzione Superinternet" e di non aver ottenuto alcun

riscontro alle numerose segnalazioni telefoniche effettuate al servizio clienti, nonché al reclamo scritto del 23 gennaio 2017.

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 3 maggio 2017, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

Per quanto sopra, il ricorrente ha richiesto:

- *di provvedere immediatamente all'attivazione dell'offerta "TIM Smart Fibra" a far data dal 10 marzo 2016 e disporre il rimborso delle somme ingiustamente addebitate in eccesso per l'offerta "Tutto";*
- *riconoscere il giusto indennizzo per la mancata attivazione dell'offerta "TIM Smart Fibra";*
- *provvedere al rimborso delle somme fatturate (e che verranno fatturate in seguito, fino alla risoluzione dei disservizi), da Sky per i servizi non funzionanti, a causa della mancata attivazione dei servizi "Fibra",*
- *riconoscere il giusto indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio "opzione Superinternet", a far data dal 7 giugno 2016 fino al giorno della sua cessazione;*
- *riconoscere il giusto indennizzo per la mancata risposta ai reclami;*
- *riconoscere il giusto indennizzo per l'addebito di somme non dovute, l'inadempimento contrattuale, la trasparenza contrattuale, la mancata consegna del contratto, la violazione di legge e codice del consumo, la violazione del principio di buona fede e degli obblighi informativi, la pratica commerciale scorretta e per tutti i disservizi creati;*
- *riconoscere il giusto risarcimento dei danni.*

In data 5 settembre 2017 la società resistente ha fatto pervenire, nel rispetto dei termini procedurali, una memoria difensiva con cui ha eccepito che, dalle verifiche effettuate sui sistemi in uso all'operatore, non risulta nessuna richiesta di attivazione tramite canale web ma solo un contatto al servizio clienti. Perciò la società esclude ogni responsabilità a suo carico in relazione alla mancata attivazione del servizio, mai richiesta dall'utente, atteso che la normativa vigente prevede che la volontà inequivoca del titolare dell'utenza di concludere un contratto deve risultare da un modulo contenente la sottoscrizione dello stesso. Parimenti l'operatore respinge qualsiasi responsabilità in merito all'attivazione di servizi non richiesti, in quanto all'istante è stata regolarmente inviata comunicazione contrattuale relativa all'attivazione dei profili commerciali cui aveva aderito, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, e lo stesso non ha esercitato il diritto di ripensamento, richiedendo l'immediata cessazione delle offerte commerciali attive sulla sua utenza.

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 11 settembre 2017 la parte istante ha fatto pervenire memoria di replica in cui ha evidenziato che il contratto si è validamente perfezionato all'atto della sua adesione all'offerta commerciale proveniente dall'operatore, in quanto trattandosi di contratto telematico secondo dottrina e giurisprudenza "l'accettazione da parte dell'oblato avvenga o a mezzo di inoltro di una e-mail al fornitore/proponente o mediante l'accesso al sito web ed, in tal caso, l'accettazione si compie nel momento in cui l'impulso elettronico dell'accettante è registrato dal server del provider del proponente", richiamando in particolare la Determinazione Direttoriale di questo Corecom n. 35 del 9 febbraio 2018. L'istante ha altresì replicato eccependo che l'operatore non ha prodotto il modulo di richiesta attivazione dei servizi con la necessaria sottoscrizione dell'utente e pertanto ha insistito nelle richieste di indennizzo.

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 9 marzo 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

PRELIMINARMENTE, si dichiara l'inammissibilità delle domande di all'attivazione dell'offerta "TIM Smart Fibra", di indennizzo per l'addebito di somme non dovute, l'inadempimento contrattuale, la trasparenza contrattuale, la mancata consegna del contratto, la violazione di legge e codice del consumo, la violazione del principio di buona fede e degli obblighi informativi, la pratica commerciale scorretta, nonché di risarcimento danni, per incompetenza di questo Organo, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della delibera 173/07/Cons.

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

In merito alla richiesta di indennizzo per mancata attivazione dell'offerta "TIM Smart Fibra", occorre preliminarmente verificare se le parti abbiano concluso tra loro un contratto valido. A tale riguardo dall'istruttoria si è accertato che l'istante, ritenendo vantaggiosa una proposta contrattuale elaborata dall'operatore per l'acquisto del servizio Fibra, pubblicizzata sul sito web, ha aderito alla stessa compiendo tutte le operazioni che il sistema all'uopo ha richiesto, concludendo un contratto online. Invero, nel caso di specie si verte in materia di contratto telematico, considerato rientrante nell'offerta al pubblico al quale si applicano, in quanto compatibili, le norme dei principi generali che nel nostro sistema giuridico regolano la materia contrattuale. L'offerta al pubblico, ai sensi dell'art. 1336 c.c., vale come proposta qualora contenga gli elementi essenziali di un contratto, e le condizioni generali del contratto siano chiaramente predisposte e visibili e dal momento della pubblicazione è valida fino a che non venga revocata o modificata mentre l'art. 1326 c.c., in tema di "conclusione del contratto", stabilisce che *"il contratto è concluso nel momento in cui chi ha fatto la proposta ha conoscenza dell'accettazione dell'altra parte"*. Da tale norma si deduce che il contratto in oggetto si è perfezionato nel momento in cui il proponente, nel nostro caso l'operatore, ha avuto notizia dell'accettazione dell'istante. Nell'ipotesi di contratti telematici l'accettazione da parte del visitatore del sito avviene secondo le modalità predisposte dal proponente, in genere, come nel caso in questione, cliccando su un'icona o un pulsante (*point and click*), dopo aver riempito un modulo (*form*) con i dati richiesti, al fine di inviare l'ordine al venditore. In tali casi pertanto il contratto è concluso tramite la pressione del tasto appositamente predisposto che invia l'ordine, atteso che l'utente pone in essere un comportamento concludente, idoneo a rivelare inequivocabilmente la volontà della parte di pervenire alla conclusione del contratto. Il contratto *point and click*, come quello concluso nel caso di specie, si perfeziona dunque nel momento in cui, una volta avvenuta la compilazione *on-line* da parte dell'utente del modulo fornito dal venditore sulla propria pagina *web*, l'impulso elettronico relativo alla ricezione del modulo in questione giunge al calcolatore del venditore (cfr in tal senso Determina Co.re.com. Calabria n.35 del 9.02.2017 richiamata dall'istante). Il legislatore ha inoltre stabilito che l'accettazione diretta ad una persona si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato, senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia (art. 1335 c.c.).

Alla luce dei suddetti principi generali occorre rilevare come nel caso di specie il contratto si sia validamente perfezionato in quanto l'utente ha dato prova di aver aderito alla proposta dell'operatore, secondo quanto emerge dall'ordine di attivazione dell'offerta allegato e dall'attivazione dei servizi Sky quale conseguenza della richiesta di attivazione del servizio Tim Smart Fibra cui erano collegati, mentre l'operatore non ha dato prova di non aver avuto conoscenza senza sua colpa dell'accettazione della proposta dell'utente, avendo prodotto solo una schermata da cui peraltro risulta il 10 marzo 2016, data della richiesta del servizio, la lavorazione di una pratica commerciale e la conclusione del contratto Sky il 6.04.2016. Accertata dunque la

conclusione di un contratto tra le parti, l'art. 5 comma 1 delle C.G.A. prevede che :“(.....), il Servizio è attivato da TIM entro 60 (sessanta) giorni solari dalla data di perfezionamento del Contratto, fatti salvi i casi di particolare complessità tecnica ove TIM si riserva la possibilità di non attivare il Servizio dandone apposita comunicazione al Cliente, ovvero a rimodulare con lo stesso tempi e modalità di attivazione”. L'operatore aveva pertanto l'onere di dimostrare la tempestiva attivazione dei servizi, ovvero che la mancata o ritardata attivazione fosse dipesa da causa ad essa non imputabile; così come aveva l'onere di dimostrare di avere tempestivamente informato l'utente di eventuali difficoltà tecniche e/o amministrative incontrate nell'adempimento delle obbligazioni. E' noto 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”*. Pertanto, nel caso in questione, in mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte dell'operatore telefonico, ovvero che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile, deve ritenersi la responsabilità contrattuale di Telecom , ex art. 1218 c.c.. in merito alla mancata attivazione dell'offerta richiesta e all'utente deve essere riconosciuto il relativo indennizzo. Considerato che, nel caso di specie, la mancata attivazione dell'offerta commerciale “Tim Smart Fibra”, pubblicizzata sul sito web, avrebbe comportato una implementazione del servizio ADSL, questa non può considerarsi come mancata attivazione di un servizio sic et simpliciter, ma come mancata attivazione di un servizio accessorio, che fa nascere il diritto dell'utente ad un indennizzo, ai sensi dell'art. 3, comma 4, All. A) alla delibera 73/11/CONS, secondo cui: “ Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo maggiore tra la metà del canone mensile del servizio interessato e la somma di euro 1,00 fino ad un massimo di euro 300,00...”. Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il dies a quo nel giorno 8 maggio 2016 (data in cui avrebbe dovuto essere attivato il servizio secondo i termini di cui alle C.G.A.), e il dies ad quem nel giorno 12 aprile 2017 (data di presentazione dell'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione). Pertanto, si stabilisce che la società liquidi all'istante a titolo di indennizzo per la mancata attivazione dell'offerta l'importo di euro 300,00 (trecento/00), per giorni 338 , tetto massimo previsto dall'art. 3 comma 4 dell' All. A) alla delibera 73/11/CONS.

In merito alla richiesta di indennizzo per l'attivazione del servizio opzionale “ Superinternet” non richiesto, occorre evidenziare come l'operatore abbia violato le norme dettate dall'Autorità in materia di attivazione di servizi a pagamento non richiesti. Sul punto si osserva che l'art. 67 quinquiesdecies Codice del Consumo statuisce al comma 1 che :“ Il consumatore non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta. In ogni caso, l'assenza di una risposta non implica consenso del consumatore”. Ancora, l'art. 7, comma 5, della Direttiva di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP stabilisce che:“ gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalla conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti e che in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle forme dovute, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche – non imputabili all'operatore stesso – che hanno determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile, nonché ad un indennizzo proporzionato al disservizio causato, per ogni giorno di attivazione del servizio non richiesto”. Quindi, in difetto di prova contraria, deve affermarsi l'esclusiva responsabilità della società resistente ex art. 1218 del codice civile per l'indebita attivazione di servizi a pagamento non richiesti con il conseguente diritto per

l'utente ad un indennizzo proporzionato al disagio causato. La società resistente, nel caso di specie, non ha provato l'adesione all'attivazione dell'offerta contestata dall'utente, non avendo prodotto alcun modulo di richiesta del servizio contenente la sottoscrizione dell'utente ma solo una Welcome letter inviata all'utente, senza peraltro dar prova dell'avvenuto ricevimento della stessa e ne consegue quindi il diritto dell'istante all'indennizzo di cui all'art. 8 dell'All. A alla Delibera 73/11/CONS. Ai fini della determinazione dell'indennizzo si richiama il principio, espressamente menzionato al paragrafo III.5.3. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, secondo cui *"per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto."* Inoltre, le medesime Linee Guida testualmente recitano *"in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore."* Invero, nel caso di specie, l'utente, nonostante l'addebito nelle fatture del costo relativo al servizio contestato a partire dal 7 giugno 2016, non ha fatto alcuna richiesta per la disattivazione dell'offerta, né ha presentato alcun reclamo sino al 23 gennaio 2017, secondo quanto emerge dagli atti, non consentendo all'operatore di effettuare le opportune verifiche in relazione al disservizio ed eventualmente porvi rimedio. In applicazione dei suddetti principi la società resistente è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 8, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 1,00 *pro die*, trattandosi di servizio accessorio atteso che l'offerta attivata era aggiuntiva all'offerta Adsl, per 100 giorni, computato in riferimento al periodo compreso dal 23 gennaio 2017 (data del primo reclamo agli atti in merito al suddetto disservizio) al 3 maggio 2017 (data in cui è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione), per un totale di euro 100,00 (cento/00).

Si accoglie altresì la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami effettuati dall'utente, poichè non emerge dall'istruttoria condotta alcun riscontro per iscritto dell'operatore, valido nei termini indicati dalla normativa di settore, nè alcuna contestazione da parte del gestore in merito al mancato riscontro lamentato dall'utente. Pertanto, 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 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 il 23 gennaio 2017 (data del reclamo) e il 3 maggio 2017 (data del tentativo di conciliazione) che corrisponde a 70 giorni (decurtati i 30 giorni previsti dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Pertanto si riconosce all'utente un indennizzo di € 70,00 (70 giorni x 1,00 al giorno).

Si rigetta la richiesta di provvedere al rimborso delle somme fatturate (e che verranno fatturate in seguito, fino alla risoluzione dei disservizi), da Sky per i servizi non funzionanti, a causa della mancata attivazione dei

servizi "Fibra", in quanto di competenza di altro operatore che non è parte nella presente procedura di definizione.

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 150,00 (centocinquanta/00), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'istante, si è concluso con un verbale di mancata conciliazione, e che, comunque, è stato onerato del ricorso per la definizione, davanti a questo Co.Re.Com.

Per tutto quanto sopra esposto

### DETERMINA

L'accoglimento parziale dell'istanza presentata del signor **Campisi 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 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per mancata attivazione del servizio maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia
  - b) Euro 100,00 (cento/00), a titolo di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
  - c) Euro 70,00 (settanta/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia
  - d) Euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura.
2. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
3. Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "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";
4. La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web, sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia 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.

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.

Reggio Calabria, 28 marzo 2018

**Il Responsabile del Procedimento**  
F.to Avv. Daniela Biancolini

**IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.**  
F.to Avv. Rosario Carnevale

