

**Delibera n. 34/11/CIR**

**Definizione della controversia  
XXX Mangiameli / Telecom Italia S.p.A.  
(GU14/ N. 1100/08)**

**L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 6 aprile 2011;

VISTA 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'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA 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";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n. 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la Delibera n.173/07/CONS "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti", pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 120 del 25 maggio 2007, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 6 agosto 2008 (prot. n. 50619), con la quale il sig. XXX Mangiameli ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, Telecom Italia);

VISTA la nota del 10 settembre 2008 (prot. n. 55571), con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 18 novembre 2008;

UDITE le parti nel corso dell'udienza del 18 novembre 2008;

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

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

La parte istante, costituita dall'utente sig. XXX Mangiameli intestatario dell'utenza telefonica di tipo residenziale n. xxx e dal sig. YYY Mangiameli (subentrato a XXX nella titolarità dell'utenza in parola a decorrere dal 10 dicembre 2007), lamenta una lunga serie di disservizi posti in essere dalla società Telecom Italia, quali l'indebita sospensione della linea telefonica, un prolungato malfunzionamento del servizio di accesso a internet e la sospensione dello stesso, l'emissione di errate fatturazioni, comportamenti negligenti nella gestione dei reclami e, da ultimo, la cessazione dell'utenza.

In particolare dall'istanza introduttiva del procedimento sono emersi gli elementi di seguito elencati.

i. Nell'estate 2002, a seguito di un cambio di residenza dal comune di Milano al comune di Pedara (CT), il sig. Mangiameli XXX chiedeva a Telecom Italia il trasferimento dell'utenza telefonica n. yyy su cui vantava un credito di euro 35,00; Telecom Italia cessava, pertanto, l'utenza n. yyy e assegnava alla parte istante una nuova utenza in Pedara con numerazione geografica xxx. La parte istante lamenta, tuttavia, che il servizio telefonico sull'utenza n. xxx veniva attivato con un ritardo di circa tre mesi dalla richiesta, costringendo il nucleo familiare dell'istante a trasferirsi presso altro domicilio atteso che la linea telefonica in Pedara era stata richiesta per una abitazione sita in una zona di campagna isolata e non coperta da servizi di telefonia mobile e che la consorte dell'istante era all'epoca dei fatti in stato di gravidanza e, quindi, necessitante del collegamento telefonico.

ii. La parte istante riferisce che in data 27.12.2002 riceveva una comunicazione (*all. n. 2 in atti*) con cui Telecom Italia lo informava della sospensione del servizio, a causa del mancato pagamento della fattura n. 1V07421937 relativa al conto del 5° bimestre 2002 di importo pari a euro 144,00 (IVA inclusa), e preannunciava la risoluzione contrattuale qualora il cliente non avesse provveduto al pagamento della suddetta fattura entro i successivi dieci giorni.

iii. In data 3 gennaio 2003, il sig. Mangiameli inviava una nota a mezzo raccomandata A/R (*all. n. 3 e 4 in atti*) alla Direzione Generale di Telecom Italia a Milano e alla Direzione Territoriale di Palermo, contestando la sospensione del servizio e chiedendo chiarimenti circa la propria posizione contabile, in particolare, alla luce della posizione creditoria, pari a euro 35,00, che riteneva di vantare sull'utenza n. yyy e degli indennizzi che riteneva gli fossero dovuti in base alla Carta Servizi per il ritardo nell'attivazione della linea telefonica sull'utenza n. xxx.

iv. La società Telecom Italia, senza fornire alcuna risposta alle contestazioni e alle richieste avanzate dalla parte istante, provvedeva a distanza di qualche giorno alla risoluzione del contratto e alla cessazione dell'utenza n. xxx.

v. Nell'aprile del 2005, la parte istante chiedeva a Telecom Italia l'attivazione del servizio telefonico con una nuova utenza, ma l'operatore poneva come condizione il previo pagamento del pregresso importo insoluto quantificato in euro 153,55; l'utente, ritenendo non fondata tale pretesa creditoria, non effettuava il pagamento richiesto e il servizio non veniva attivato.

vi. Nel maggio del 2006, a seguito di nuova richiesta di attivazione del servizio telefonico da parte dell'utente, l'operatore reiterava la richiesta di corresponsione dell'insoluto di euro 153,55 con la causale "saldo morosità 2002/2003"; l'utente, pur ritenendo ingiustificato l'addebito, stante la necessità di utilizzo del servizio universale, effettuava il pagamento e, a seguito di trasmissione al numero di fax dell'operatore della ricevuta di pagamento, gli veniva riconosciuta la titolarità dell'utenza avente numerazione zzz.

vii. Su questa ultima numerazione, nel periodo compreso tra il 1° novembre 2006 e il 30 maggio 2007, si registravano numerosi disservizi prontamente segnalati al gestore. In particolare, facendo seguito ai reclami inoltrati al servizio assistenza clienti 187 (*sul CRM Telecom risultano trouble tickets in data 12 febbraio, 14 febbraio, 20 febbraio, 28 febbraio 2007, chiusi nell'arco delle successive ore*), con nota dell'8 marzo 2007 (*all. n. 8 in atti*), inviata a mezzo raccomandata AR, l'utente contestava alla Telecom Italia (a) l'attivazione del servizio "Alice Mia/Voce" mai richiesto e (b) la disattivazione, a far data dal 4 gennaio 2007, del servizio "Alice 4 Mega" per sostituzione con il servizio "Alice Tutto Incluso30" - richiesto dall'utente a novembre 2006 - senza tuttavia recapitare all'utente il kit indispensabile per l'utilizzo di questo ultimo servizio; di fatto, quindi, privando il cliente della possibilità di utilizzo del servizio di accesso a internet sino alla data dell'8 marzo data di consegna del suddetto kit.

viii. Con altra nota datata 8 marzo 2007 (*all. n. 21 in atti*), contestando gli addebiti di cui alla fattura RV01828871 relativa al 2 bimestre 2007, l'utente rappresentava degli errori di fatturazione, chiedeva al gestore delle verifiche per definire la propria posizione contabile e allegava copia del bollettino attestante il pagamento del canone per la linea telefonica e del costo dei consumi per un totale di euro 39.67 (IVA inclusa).

ix. Le contestazioni dell'istante venivano riscontrate da Telecom Italia con una prima nota del 2 aprile 2007 (prot. C473114) con la quale si ammetteva l'erronea attivazione di un profilo "Alice Voce" e si disponeva il rimborso di due bimestri per il canone "Alice voce" nelle fatture di successiva emissione; e con una successiva nota del

20 aprile 2007 (prot. C521709) con la quale, riscontrando la fondatezza del disservizio relativo al servizio ADSL, si informava il cliente che, come da richiesta, era stato riattivato il servizio “Alice 4 Mega” a far data dal 27 marzo 2007.

x. Il periodo successivo alla riattivazione dell’offerta “Alice 4 Mega” si caratterizzava, tuttavia, per continue interruzioni e malfunzionamenti del servizio ADSL che venivano segnalate all’operatore attraverso il 187, a mezzo fax, e/o raccomandata AR rispettivamente in data 6, 10, 11, 27, 28 e 29 aprile 2007 e in data 4, 11 e 25 maggio 2007 (*allegati n. 5, 9, 10, 11a, 11b, 12 e 23 in atti*).

xi. Con nota dell’11 maggio 2007 (*allegato n. 23 in atti*), l’utente lamentava la mancata gestione delle sue molteplici segnalazioni di disservizio e l’assenza di riscontro alle richieste verifiche contabili; nella nota, l’utente sollecitava con urgenza un accertamento complessivo della situazione contabile relativa alla numerazione zzz, incluso una verifica circa la correttezza dell’addebito di euro 153,55 a suo tempo contestato dall’utente, ma forzatamente corrisposto al fine di poter fruire del servizio universale.

xii. In assenza di riscontro da parte dell’operatore e nel permanere dei disservizi, l’istante continuava a corrispondere le fatture parzialmente, stornando gli importi contestati in quanto addebiti per servizi Alice non forniti ovvero forniti ma non richiesti dall’utente. Precisamente:

a) con riferimento alla fattura n. RV03038988 relativa al conto 3/2007 di importo totale pari a euro 133,00, la parte istante corrispondeva euro 40,07 (IVA inclusa) a titolo di canone per la linea telefonica e costo dei consumi, decurtando complessivi euro 84,42 (IVA esclusa) di cui euro 13,84 addebitati quale costo del servizio “Alice 4 Mega” fino al 31 marzo 07; euro 36,15 quale costo fisso del servizio “Alice tutto incluso” dal 12 febbraio al 26 marzo 2007; euro 0,98 quale costo fisso del servizio “Alice Voce”; ed euro 33,45 quale contributo di attivazione del servizio “Alice tutto incluso” al netto delle promozioni;

b) con riferimento alla fattura n. RV04254202 relativa al conto 4/2007 di importo totale pari a euro 30,00 (in quanto nella stessa venivano accreditati sia euro 10,00 quale rimborso di due bimestri per il canone “Alice voce”, sia euro 20,00 a titolo di indennizzo per i giorni di ritardata riparazione del servizio Adsl, sia altre promozioni), la parte istante corrispondeva il canone per la linea telefonica e il costo dei consumi per un totale di euro 39,43 (IVA inclusa); nuovamente comparivano in fattura addebiti per costi di abbonamento del servizio “Alice tutto incluso” per il periodo dal 19 maggio al 31 maggio 2007;

c) con riferimento alla fattura n. RV05470916 relativa al conto 5/2007 di importo totale pari a euro 99,50, la parte istante corrispondeva euro 26,20 (IVA inclusa) a copertura del canone per la linea telefonica e del costo dei consumi, decurtando i costi, pari a euro 56,58, per il servizio “Alice tutto incluso” nel frattempo riattivato con una promozione

che ne prevedeva l'utilizzo gratuito per 3 mesi e i costi, pari a euro 4,92, del servizio "Tutto 4 Star" già disdettato dall'utente con fax del 29 aprile 2007;

d) con riferimento alla fattura n. RV06625744 relativa al conto 6/2007 di importo totale pari a euro 65,50, la parte istante corrispondeva il canone per la linea telefonica e il costo dei consumi per un totale di euro 36,58 (IVA inclusa), decurtando i costi per abbonamento del servizio "Alice tutto incluso" per euro 30,18, del servizio disdettato "Tutto 4 Star" (per euro 2,62) e i consumi relativi al servizio non richiesto "Alice1CENT" (pari e euro 0,32).

xiii. In data 2 luglio, 8 agosto e 31 agosto 2007, l'utente nuovamente lamentava al servizio assistenza clienti 187 il prolungato disservizio del servizio di accesso a internet, la mancata gestione dei reclami e l'addebito in fattura di importi non dovuti.

xiv. La società Telecom Italia in data 16 luglio 2007 (prot. C732288), nel riscontrare la nota dell'utente del 4 maggio e le segnalazioni telefoniche "dei giorni scorsi" al servizio 187, si scusava per il disagio arrecato e rassicurava l'utente circa il superamento delle problematiche di navigazione, ma nulla si diceva circa le richieste verifiche contabili e i pagamenti parziali effettuati dall'utente.

xv. Con successiva nota del 18 settembre 2007 (prot. C980132), nel riscontrare la contestazione dell'istante del 31 agosto 2007 avente ad oggetto la fatturazione di importi non dovuti, Telecom Italia comunicava la regolarità della fatturazione, precisando di aver disposto il rimborso integrale del traffico contestato per un importo pari a euro 11,09, e sollecitava l'utente al pagamento degli importi fatturati.

xvi. In data 22 ottobre 2007, con riferimento alla nota Telecom Italia del 18 settembre 2007, la parte istante inviava una nuova comunicazione AR lamentando: (i) che l'operatore continuava a non fornire i chiarimenti contabili da lui richiesti, limitandosi a una generica informativa circa la fondatezza degli importi fatturati; e (ii) che gli importi a lui addebitati nel conto 5/07 non erano dovuti in quanto una parte (pari a € 56,58) risultava fatturata a titolo di pagamento per il contratto di "Alice tutto incluso", che era invece in promozione gratuita per tre mesi, e la restante (pari a € 4,29) gli veniva addebitata a titolo di pagamento del servizio "Tutto 4 Star" che l'utente aveva disdettato in data 29 aprile 2007.

xvii. Nella stessa giornata (22 ottobre 2007), Telecom Italia, a causa della morosità sul conto 5/07, sospendeva il servizio di accesso a internet e il 26 ottobre successivo sospendeva il servizio telefonico di base.

xviii. Con note del 26 e del 29 ottobre 2007, la parte istante segnalava alla Telecom l'ingiustificata disattivazione del servizio ADSL e l'arbitraria sospensione del servizio telefonico di base evidenziando di aver sempre corrisposto i costi per il canone e il consumo del servizio telefonico.

xix. Il servizio telefonico veniva ripristinato in data 4 dicembre 2007, a seguito di pagamento da parte dell'utente del residuo importo (pari a euro 102,22) risultante insoluto sui conti 5 e 6 del 2007; nel merito, la parte istante ha denunciato che la sospensione e la minaccia di risoluzione contrattuale, lo hanno di fatto costretto, pur in pendenza di reclami non gestiti e contestazioni in relazione a un servizio di accesso a internet caratterizzato da continui malfunzionamenti, a corrispondere importi non dovuti per poter fruire del servizio fonico di base il cui costo era stato sempre e puntualmente corrisposto.

xx. In data 10 dicembre 2007, a seguito di subentro familiare richiesto dal sig. Mangiameli XXX, l'utenza veniva volturata a nome del padre dell'istante, sig. Mangiameli YYY.

xxi. In data 14 maggio 2008, Telecom Italia inviava al sig. Mangiameli YYY un preavviso di sospensione con sollecito di pagamento, riferito all'importo insoluto di euro 92,93 sul conto 3/2007 di cui alla fattura n. RV03038988, oggetto di reclamo dell'utente rimasto privo di riscontro da parte della società telefonica; nel preavviso si informava il cliente che se non avesse pagato l'importo insoluto entro tredici giorni sarebbe incorso nella sospensione della linea.

xxii. Il 4 giugno 2008, Telecom Italia sospendeva la fornitura del servizio internet e del servizio di fonia.

xxiii. Il 9 luglio 2008, l'utente depositava istanza di conciliazione presso la Camera di Commercio di Catania; l'udienza veniva poi discussa in data 1° agosto 2008 con esito negativo perché la Telecom non aderiva al procedimento conciliativo.

xxiv. Sempre in data 9 luglio 2008, l'utente presentava all'Autorità istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell'articolo 5 della Delibera 173/07/CONS; ad esito dell'attività istruttoria relativa alla richiesta di provvedimento urgente, il responsabile del procedimento comunicava all'utente l'impossibilità di procedere alla riattivazione del servizio in quanto linea cessata in data 8 giugno 2008 e già assegnata ad altro cliente.

Nel corso dell'udienza presso l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni tenutasi in data 18 novembre 2008 in ragione di quanto rappresentato, l'istante chiedeva che gli fossero riconosciuti:

- a) L'indennizzo per la cessazione del servizio sull'utenza n. xxx per il periodo compreso tra gennaio 2003 e maggio 2006
- b) Il rimborso dell'importo di euro 153,53 risultante insoluto sull'utenza n. xxx disconosciuto dall'istante ma da questi forzosamente corrisposto per poter fruire

nuovamente del servizio telefonico attraverso l'attivazione di una nuova utenza n. zzz;

- c) L'indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL e il rimborso degli importi corrisposti per il servizio dal novembre 2006 a marzo 2007;
- d) L'indennizzi per il malfunzionamento del servizio nel periodo successivo (aprile-settembre 2007);
- e) L'indennizzo per la sospensione della linea dal 22 ottobre 2007 fino al 4 dicembre 2007;
- f) L'indennizzo per la sospensione della linea dal 4 giugno 2008 fino alla data di discussione dell'istanza presso l'Autorità;
- g) Il ripristino dell'utenza telefonica n. zzz e l'attivazione sulla stessa del servizio di fonia e trasmissione dati;
- h) La regolarizzazione della posizione contabile dell'utente con lo storno delle somme erroneamente fatturate e il rimborso delle somme corrisposte dall'utente e non dovute;
- i) Il rimborso di € 50,00 a titolo di pagamento delle spese postali per i reclami e il rimborso di tutte le spese sostenute comprese quelle per la consulenza legale.

La società Telecom Italia, dal canto suo, nel confermare la regolarità delle fatturazioni e la correttezza del proprio operato nella gestione del cliente, rappresentava che la gran parte delle problematiche lamentate dall'utente - in particolare le molteplici sospensioni del servizio - erano conseguenti a disallineamenti delle informazioni nel proprio sistema gestionale causati dalla pratica del cliente di provvedere autonomamente a pagamenti parziali e a calcoli degli storni e degli indennizzi che, a suo dire, andavano effettuati ovvero gli erano dovuti.

Nello specifico delle richieste avanzate dall'istante, in relazione al punto a) Telecom Italia evidenziava la legittimità della propria pretesa creditoria in relazione agli importi addebitati con la fattura del conto 5/02 e sollevava un'eccezione di prescrizione breve. In relazione ai punti e) ed f), confermava la legittimità delle sospensioni, rappresentando che le stesse erano ascrivibili all'inottemperanza del cliente nel corrispondere gli importi dovuti e che erano state sempre precedute dall'invio dei solleciti di pagamento - in data 3/10/07 per la fattura di 5/07; 16/4/08 per la fattura di 3/07; 14/5/08 per la fattura di 3/07; 6/6/08 per le fatture di 3/07 di 5/07 e di 6/07.

In relazione ai punti b), c), d), ed h), Telecom Italia rappresentava di avere già riconosciuto al cliente gli indennizzi dovuti, accogliendo in parte i reclami e procedendo al riaccredito su bollette successive delle somme pagate in eccesso; la società sottolineava che, in ogni caso, alla data di risoluzione contrattuale, la posizione contabile del cliente con riferimento all'utenza n. zzz evidenziava un debito di euro 285,07.

In relazione al punto g) rilevava l'impossibilità di accogliere la richiesta dell'istante, trattandosi di risorsa numerica che, rientrata nella disponibilità della società, era stata legittimamente assegnata ad altro utente.

Telecom Italia chiedeva, infine, il rigetto delle istanze di cui al punto i) relativamente al rimborso delle spese postali relative ai reclami e delle spese di consulenza legale.

Alla luce della complessità del caso e delle molteplici richieste dell'istante, l'Autorità chiedeva al gestore, ai sensi dell'articolo 18, comma 2 della delibera n. 173/07/CONS, di produrre, entro il termine di giorni 60 dalla data dell'udienza, ogni documentazione utile a comprovare la corretta gestione del cliente, in particolare con riferimento all'adempimento degli obblighi informativi e alla legittimità delle sospensioni attuate. In riscontro a tale richiesta, in data 19 gennaio 2009, Telecom Italia depositava, a mezzo invio e-mail, la documentazione relativa alla controversia, seguita da una memoria tardiva, inviata per le vie brevi in data 24 aprile 2009, con la quale nel ribadire la correttezza della condotta assunta dalla società nei confronti del sig. Mangiameli si chiedeva il rigetto delle istanze dell'utente.

## **II. Motivi della decisione**

La controversia in esame verte su una lunga serie di disservizi e inadempimenti contrattuali che hanno riguardato prima l'utenza telefonica n. xxx (*ritardo nell'attivazione, sospensione e ingiustificata morosità*) e poi l'utenza n. zzz (*attivazione di servizi non richiesti, erronea sospensione e prolungato malfunzionamento del servizio di accesso a internet, errate fatturazioni, comportamenti negligenti nella gestione dei reclami e, da ultimo, la sospensione dei servizi e la cessazione dell'utenza*).

Per quanto emerso in istruttoria si ritiene che le richieste dell'istante, di seguito esposte per punti, meritino accoglimento seppur nei limiti appresso specificati

### **a) Indennizzo per la cessazione del servizio sull'utenza n. xxx per il periodo compreso tra gennaio 2003 e maggio 2006**

L'istanza avente ad oggetto il riconoscimento di un indennizzo per la sospensione del servizio e la cessazione dell'utenza n. xxx per il periodo compreso tra gennaio 2003 e maggio 2006 va in questa sede rigettata alla luce della legittimità del comportamento assunto dal gestore. L'interruzione del servizio e la cessazione dell'utenza sono, infatti, ascrivibili all'inadempimento dell'istante per la mancata corresponsione della fattura n. 1V07421937, relativa al conto del 5° bimestre 2002 emessa in data 9 settembre 2002 e avente scadenza 15 ottobre 2002, contenente legittimi addebiti per canone, spese di trasloco della linea e altri servizi. Nel periodo in esame, inoltre, non risultava pendente alcun reclamo scritto, né alcuna contestazione degli addebiti fatturati che potesse giustificare il mancato pagamento degli stessi. Di contro, il gestore ha posto in essere un comportamento conforme alle prescrizioni normative e alle vigenti Condizioni generali di contratto. Infatti, in ottemperanza al disposto di cui all'articolo 35 comma 1 del D.P.R. 77/01, con la fattura dell'11 novembre 2002, Telecom Italia sollecitava la

corresponsione della fattura insoluta, informando il cliente che l'ulteriore ritardo avrebbe comportato la sospensione del servizio. Con nota del 16.12.2002 (*all. n. 2 in atti*), Telecom Italia comunicava all'utente la sospensione del servizio, invitandolo a provvedere entro dieci giorni al pagamento dell'insoluto pena la risoluzione contrattuale. L'istante non può, del resto, addurre come esimente la mancata ricezione della fattura presso l'abitazione di campagna atteso che per ordinaria diligenza avrebbe dovuto comunicare al gestore il cambio temporaneo di residenza ovvero premurarsi di controllare l'arrivo di eventuali fatture e solleciti di pagamento presso la residenza di campagna. Considerato, pertanto, che la risoluzione contrattuale è stata determinata da inadempimento del cliente e che Telecom Italia S.p.A. ha posto in essere un comportamento conforme alla normativa di settore, la richiesta dell'utente di indennizzo per la cessazione del servizio, con riferimento al periodo compreso tra il gennaio 2003 e il maggio 2006, non può essere accolta.

**b) Rimborso dell'importo di euro 153,53, risultante insoluto sull'utenza n. xxx, corrisposto dall'istante per fruire del servizio telefonico mediante l'attivazione di una nuova utenza n. zzz**

A seguito della sospensione del servizio sull'utenza n. xxx, il sig. Mangiameli apriva una procedura di reclamo inviando, il 3 gennaio 2003, una nota sia alla Direzione Generale di Telecom Italia a Milano, sia alla Direzione Territoriale di Palermo (*all. n. 3 e 4 in atti*). Con tale nota, l'istante contestava la sospensione del servizio e chiedeva chiarimenti circa la propria posizione contabile, in particolare, alla luce della posizione creditoria che riteneva di vantare sull'utenza n. yyy e degli indennizzi che riteneva fossero a lui dovuti in base alla Carta Servizi per il ritardo nell'attivazione della linea telefonica sull'utenza n. xxx.

Tale comunicazione, inviata a mezzo raccomandata A/R, rimaneva priva di riscontro da parte dell'operatore. Anche nell'aprile 2005 e nel maggio 2006, allorquando poneva come condizione per l'attivazione di una nuova utenza il pagamento del pregresso importo insoluto di euro 153,53, Telecom Italia non forniva al cliente alcun riscontro scritto. Il non aver fornito elementi giustificativi circa la legittimità della propria pretesa creditoria rende accoglibile l'istanza dell'utente di rimborso dell'importo di euro 153,53 risultante insoluto sulla precedente utenza in quanto disconosciuto dall'istante, ma da questi forzosamente corrisposto per fruire nuovamente del servizio telefonico attraverso l'attivazione di una nuova utenza n. zzz

**c) Indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL e rimborso degli importi corrisposti per tale servizio dal novembre 2006 a marzo 2007**

Nel periodo in questione, l'utente lamenta disservizi ascrivibili rispettivamente all'attivazione non richiesta di un servizio Alice Voce/Mia; al ritardo nell'attivazione del servizio "Alice Tutto incluso 30" che, ai sensi del punto 19.1 delle Condizioni contrattuali avrebbe dovuto perfezionarsi entro 30 giorni solari dalla richiesta (inizi di novembre 2006), ma che venne attivato solo il 12 febbraio 2007 senza, tuttavia, consegnare all'utente, sino alla data dell'8 marzo, il kit di navigazione necessario per fruire del servizio; alla disattivazione in data 4 gennaio 2007 del preesistente servizio

“Alice 4 Mega” con la conseguenza che l’utente è stato di fatto privato della possibilità di utilizzo del servizio di accesso a internet dal 4 gennaio all’8 marzo 2007. I disservizi sono stati regolarmente segnalati dall’istante al servizio assistenza clienti 187 - sul cui CRM risultano registrati dei *trouble ticket* in data 12, 14, 20 e 28 febbraio 2007 - e hanno costituito oggetto di un reclamo scritto inviato dall’istante a mezzo raccomandata A/R in data 8 marzo 2008.

Con riferimento alle contestazioni mosse dall’istante, atteso che Telecom Italia ha riconosciuto sia l’erronea attivazione di un profilo “Alice Voce” che la fondatezza del disservizio relativo al servizio ADSL (prot. C473114 del 2 aprile 2007 e prot. C521709 del 20 aprile 2007) e non ha adottato ragioni tecniche o amministrative esimenti la propria responsabilità, si ritiene di dover riconoscere all’istante un equo indennizzo che -applicando il parametro giornaliero di euro 6,07, pari al 50% del canone mensile di abbonamento in conformità a quanto disposto dall’articolo 26 delle Condizioni generali di abbonamento Telecom Italia - risulta pari a euro 1.250,42 di cui euro 704,12 per l’attivazione non richiesta del servizio Alice voce, che risulta fatturata dal 1 dicembre 2006 al 26 marzo 2007, e euro 546,30 per il ritardo quantificato in giorni 90 nell’attivazione del servizio Alice tutto compreso (8 dicembre - 8 marzo, data di consegna del kit di navigazione).

Con riferimento alla richiesta di rimborso dei canoni relativi ai servizi oggetto di contestazione, risulta che l’utente abbia inizialmente stornato gli importi contestati ma li abbia poi corrisposti per evitare l’interruzione del servizio ovvero per ottenerne il ripristino. Pertanto, per quanto esposto, merita accoglimento la richiesta dell’istante di rimborso dei canoni pagati per servizi non fruiti o non richiesti. In particolare vanno rimborsati all’istante il canone del servizio “Alice 4 mega” dal 4 gennaio (data di disattivazione del servizio) fino al 27 marzo (data di riattivazione del servizio) pari a 34,77 euro (di cui euro 24,96 addebitati sul conto 2/07 e euro 9,81 sul conto 3/07); il rimborso dei costi addebitati in fattura per il servizio “Alice tutto incluso” pari a 36,15 euro su conto 3/07. Il rimborso del canone di “Alice voce” risulta essere stato disposto dal gestore sul conto relativo al 4° bimestre del 2007.

#### **d) Indennizzo per i malfunzionamenti del servizio ADSL nel periodo aprile – settembre 2007**

Le contestazioni dell’istante, nel periodo in esame, hanno ad oggetto i malfunzionamenti del servizio “Alice 4 Mega” riattivato a far data dal 27 marzo 2007. Si tratta di disservizi segnalati all’operatore attraverso il Servizio 187, a mezzo fax, e/o tramite raccomandata AR rispettivamente in data 6, 10, 11, 27, 28 e 29 aprile 2007, 4, 11 e 25 maggio 2007, 2 luglio, 8 e 31 agosto 2007, 22 ottobre 2007.

Dalla disamina della documentazione acquisita nel corso del procedimento, si evince che la responsabilità dei malfunzionamenti che hanno compromesso la funzionalità del servizio di accesso a internet è ascrivibile alla società Telecom Italia. Il gestore, infatti, in conformità a quanto disposto dall’articolo 3 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP, avrebbe dovuto garantire l’erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, provvedendo tempestivamente, in caso di disservizi prolungati, a effettuare le dovute verifiche e a predisporre i necessari interventi di riparazione. Nel caso di

specie, Telecom Italia si mostrava inadempiente rispetto all'obbligo di garantire la qualità del servizio di fonia e di adoperarsi tempestivamente per la soluzione dei disservizi segnalati dai clienti.

In sede di definizione della controversia, a fronte della contestazione mossa dall'utente per un disservizio prolungatosi in maniera intermittente ma continuativamente per circa 5 mesi, la società Telecom Italia avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura del servizio, anche alla luce dell'orientamento espresso dalla Suprema Corte (Cass. Civ., SS.UU. del 30 ottobre 2001, n. 13533) secondo il quale *"...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 (per violazione di doveri accessori..., ovvero per mancata osservanza dell'obbligo di diligenza, o per difformità quantitative o qualitative dei beni), gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento"*

Nella fattispecie in questione, Telecom si è limitata a produrre copia della note del 25 maggio e del 4 luglio 2007, già peraltro acquisite con l'istanza di definizione, con le quali - scusandosi per il disagio e quantificando in euro 20,00 l'indennizzo dovuto a ristoro del pregiudizio subito dall'utente - comunicava l'avvenuta soluzione dei malfunzionamenti; circostanza, questa, peraltro smentita dalle successive segnalazioni di disservizio.

E', pertanto, ravvisabile in capo alla società Telecom Italia una responsabilità contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 c.c. per non aver garantito l'erogazione del servizio di accesso a internet in modo regolare, continuo e senza interruzioni e si ritengono, quindi, sussistenti i presupposti per la liquidazione di un indennizzo alla parte istante. In relazione alla durata dei malfunzionamenti che hanno interessato il servizio dati, non risulta ragionevole e comprovata l'indicazione fornita dal gestore di complessivi 4 giorni di disservizio (*cf. nota TI del 25 maggio*), alla luce, in particolare, delle innumerevoli segnalazioni dell'istante, ripetutesi lungo un arco temporale di circa 5, alcune delle quali inoltrate a mezzo raccomandata AR.

In carenza di prova contraria, stante l'asserzione dell'istante di un disservizio protrattosi in maniera intermittente ma pressoché continuativamente per circa 5 mesi; tenuto presente che la Carta dei servizi di Telecom vigente nell'anno 2007 statuisce che *"Telecom Italia riparerà gratuitamente i malfunzionamenti non imputabili direttamente o indirettamente ai Clienti entro i due giorni successivi alla segnalazione del guasto. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo, il guasto sarà riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione.... Nel caso di ritardo imputabile a Telecom Italia, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponderà, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 5 (cinque) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo per i Servizi con connettività flat/semiflat, fino ad un massimo di 100 (cento) euro"*, ai fini della determinazione dell'arco temporale per la corresponsione degli indennizzi il *dies a quo* viene individuato nel 9 aprile 2007, ossia il terzo giorno successivo alla data della prima segnalazione, mentre il *dies ad quem* è fissato al 3 settembre 2007, data di chiusura dell'ultimo *trouble ticket* relativo al servizio ADSL aperto il 31 agosto su segnalazione dell'utente come risulta

dal CRM Telecom Italia. Applicando l'indennizzo *pro die* di euro 5,00 previsto dalla Carta servizi Telecom Italia, l'indennizzo complessivo da riconoscere all'utente per i 148 giorni di disservizio nel periodo 9 aprile – 3 settembre 2007 risulta pari ad euro 740,00 (settecentoquaranta/00).

Nel merito, si evidenzia, che il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal massimale di euro 100,00 indicato nella Carta Servizi di Telecom Italia, in quanto l'applicazione di tale parametro violerebbe, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, che presuppone una corrispondenza tra l'indennizzo erogato ed il pregiudizio subito.

Non può, invece, essere accolta la richiesta dell'istante di rimborso dei costi fissi del servizio Alice 4 Mega dal momento che lo stesso, pur con malfunzionamenti e interruzioni, risulta comunque fornito nel periodo in esame.

**e) Indennizzo per la sospensione del servizio ADSL e del servizio voce dal 22 ottobre 2007 al 4 dicembre 2007**

Il cliente, già con nota dell'8 marzo 2007 (*all. n. 21 in atti*) rilevando alcuni errori nella fattura RV01828871 relativa al 2 bimestre 2007 e disconoscendone i relativi addebiti, aveva richiesto al gestore di verificare la propria posizione contabile. Con ulteriore nota dell'11 maggio 2007 (*allegato n. 23 in atti*), l'utente, sollecitando nuovamente una verifica complessiva circa la propria posizione contabile, ribadiva l'intenzione, nel permanere dei disservizi lamentati e in assenza di riscontri risolutivi ai suoi reclami e alle sue richieste di chiarimenti contabili, di corrispondere le fatture solo parzialmente, stornando gli importi contestati in quanto addebiti per servizi Alice non forniti ovvero forniti ma non richiesti dall'utente.

Il 22 ottobre 2007, a causa della morosità sul conto 5/07, Telecom Italia sospendeva il servizio di accesso a internet e il 26 ottobre successivo sospendeva il servizio telefonico di base.

Ciò premesso, rileva nel caso di specie, in primo luogo, un profilo di responsabilità per inadempimento imputabile alla società Telecom Italia per una gestione dei reclami dell'utenza non conforme alle disposizioni regolamentari allora vigenti. A fronte, infatti, degli innumerevoli reclami con cui, nel periodo da marzo a agosto 2007, il cliente segnalava disservizi nel funzionamento del servizio ADSL e contestava irregolarità nelle fatturazioni, il gestore, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni approvata con delibera n. 179/03/CSP, avrebbe dovuto, trattandosi nel caso di specie di un rigetto, rispondere al cliente in forma scritta entro il termine massimo di quarantacinque giorni, indicando gli accertamenti compiuti e motivando adeguatamente il mancato accoglimento delle istanze rappresentate.

In secondo luogo, si evidenzia l'illegittimità della sospensione del servizio di accesso a internet disposta dalla società che appare contraria a quanto prescritto dall'articolo 4, comma 2, della delibera n. 664/06/CONS, in forza del quale "*l'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospenderne il pagamento fino alla definizione della*

*procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione".*

In terzo luogo, si evince l'arbitrarietà della sospensione del servizio di fonia alla luce del combinato disposto dell'articolo 4, comma 1, della delibera n. 664/06/CONS, che statuisce *"In caso di mancato o ritardato pagamento di un singolo servizio, oggetto del contratto, l'operatore non può sospendere la fornitura di altri servizi, anche supplementari, dedotti in contratto, se non nei limiti specificamente ammessi dall'Allegato 4, Parte A, del Codice e comunque nel rispetto delle misure adottate dall'Autorità ai sensi di tale allegato"* e dell'articolo 5 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti approvato con delibera n. 173/07/CONS che recita *"Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento"*.

Come circostanziato in precedenza, le somme non corrisposte dall'istante erano unicamente quelle attinenti al servizio di accesso a internet che costituivano oggetto di reclamo. Per completezza espositiva si rimarca, peraltro, che gli importi non corrisposti della fattura n. RV05470916 relativa al conto 5/2007 effettivamente costituivano errati addebiti, trattandosi del costo di euro 56,58 del servizio "Alice tutto incluso"- nel frattempo riattivato con una promozione che ne prevedeva l'utilizzo gratuito per 3 mesi - e del costo, pari a euro 4,92, del servizio Tutto 4 Star già disdettato dall'utente con fax del 29 aprile 2007.

Con note del 26 e del 29 ottobre 2007, l'istante contestava al gestore l'immotivata disattivazione del servizio ADSL e rimarcava l'arbitrarietà della sospensione del servizio telefonico di base, atteso che aveva sempre corrisposto i costi per il canone e il consumo del servizio telefonico. Ciò tuttavia, entrambi i servizi voce e dati venivano ripristinati solo in data 5 dicembre 2007, a seguito di pagamento da parte dell'utente dell'insoluto importo (pari a euro 102,22) relativo ai conti 5 e 6 del 2007.

Dall'accertata illegittimità della sospensione del servizio di trasmissione dati e del servizio voce, ascrivibile unicamente alla responsabilità della società Telecom Italia, discende il diritto dell'istante, ai sensi dell'articolo 11 comma 2 della delibera n. 179/03/CSP, al riconoscimento di un equo indennizzo a ristoro dei disagi derivanti dalla sospensione del servizio di accesso a internet dal 22 ottobre al 4 dicembre 2007 e del servizio voce dal 26 ottobre al 4 dicembre 2007.

L'indennizzo complessivo dovuto all'utente corrisponde a euro 462,80 - risultante dalla somma dell'importo di euro 220,00, computato moltiplicando l'indennizzo giornaliero di euro 5,00 previsto dall'articolo 31.1 delle Condizioni Generali di Contratto Alice 4 Mega per i n. 44 giorni di sospensione del servizio di accesso a internet, e dell'importo di euro 242,80, calcolato moltiplicando l'indennizzo giornaliero di euro 6,07, pari al 50% del canone mensile di abbonamento come previsto dall'articolo 26 delle Condizioni Generali di Abbonamento, per i n. 40 giorni di sospensione del servizio voce.

**f) Indennizzo per la sospensione del servizio internet e del servizio telefonico dal 4 giugno 2008 alla data di discussione dell'istanza presso l'Autorità e g) Ripristino dell'utenza telefonica n. zzz con attivazione sulla stessa del servizio di fonia e trasmissione dati**

In data 10 dicembre 2007, a seguito di subentro familiare richiesto dal sig. Mangiameli XXX, l'utenza veniva volturata a nome del padre dell'istante, sig. Mangiameli YYY. In data 14 maggio 2008, Telecom Italia inviava al sig. Mangiameli YYY un preavviso di sospensione con sollecito di pagamento, riferito all'importo insoluto di euro 92,93 sul conto 3/2007 di cui alla fattura n. RV03038988. Il 4 giugno 2008, Telecom Italia sospendeva la fornitura del servizio di accesso a internet e del servizio di fonia. Il 9 luglio l'utente presentava all'Autorità istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell'articolo 5 della delibera n. 173/07/CONS; ad esito dell'attività istruttoria, il responsabile del procedimento comunicava all'utente l'impossibilità di procedere alla riattivazione del servizio in quanto linea cessata in data 8 giugno 2008 e numerazione già assegnata ad altro cliente.

Per le medesime argomentazioni espone in relazione al punto sub e), questa ulteriore sospensione del servizio risulta a sua volta illegittima. Infatti, anche con riferimento a tale evenienza, gli addebiti non corrisposti di cui alla fattura n. RV03038988 costituivano oggetto di formale reclamo (*cf. all. 8 in atti*) rimasto privo di riscontro; inoltre, taluni addebiti erano riconosciuti come errati dalla stessa Telecom: il costo per il periodo 1 - 11 febbraio 2007 del servizio "Alice 4 Mega" che, per ammissione della stessa società (*cf. memoria e nota*), risultava erroneamente disattivato dal gennaio 2007 fino al 27 marzo 2007; il canone del profilo "Alice voce" che, sempre per ammissione di Telecom Italia, era stato erroneamente addebitato non essendo mai stato richiesto; il contributo di attivazione del servizio "Alice Tutto Incluso" e il relativo costo dal 12 febbraio al 26 marzo 2007 atteso che il kit necessario per la fruizione del servizio era stato consegnato da Telecom solo in data 8 marzo.

Risulta, pertanto, accoglibile la richiesta dell'utente di un equo indennizzo per la sospensione sia del servizio voce sia del servizio di accesso a internet. L'arco temporale per la quantificazione dell'indennizzo va tuttavia compreso tra il 4 giugno 2007 e il 6 agosto 2007, data di presentazione dell'istanza di definizione. L'indennizzo complessivo dovuto all'utente corrisponde a euro 774,90 - risultante dalla somma dell'importo di euro 350,00, computato moltiplicando l'indennizzo giornaliero di euro 5,00 previsto dall'articolo 31.1 delle Condizioni Generali di Contratto "Alice 4 Mega" per i n. 70 giorni di sospensione del servizio di accesso a internet, e dell'importo di euro 424,90 calcolato moltiplicando l'indennizzo giornaliero di euro 6,07, pari al 50% del canone mensile di abbonamento come previsto dall'articolo 26 delle Condizioni Generali di Abbonamento, per i n. 70 giorni di sospensione del servizio voce.

Non risulta, invece, accoglibile in questa sede, la richiesta dell'utente di ripristino dell'utenza con numerazione n. zzz e di riattivazione dei servizi fonia e dati sulla stessa,

dal momento che l'utenza *de quo* risulta cessata in data 8 giugno 2008 e già assegnata ad altro cliente.

**h) La regolarizzazione della posizione contabile dell'utente con lo storno delle somme erroneamente fatturate e il rimborso delle somme corrisposte dall'utente e non dovute**

Sussistono, inoltre, i presupposti per l'accoglimento della richiesta dell'istante sub h) di regolarizzazione della propria posizione contabile.

**i) Il rimborso di € 50,00 a titolo di pagamento delle spese postali per i reclami e il rimborso di tutte le spese sostenute comprese quelle per la consulenza legale.**

Ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti approvato con delibera n. 173/07/CONS che prevede che in sede di definizione si possa *riconoscere il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità* si ritiene, con riferimento alla richiesta dell'istante sub i), che la stessa possa trovare compensazione con un rimborso forfettario complessivo di euro 300,00 avuto presente che l'istante ha partecipato, con l'assistenza di un legale, sia all'udienza di conciliazione presso la Camera di Commercio di Catania, sia alla udienza di discussione della controversia in Autorità.

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A., ai sensi della delibera n. 179/03/CSP art. 8.4, avrebbe dovuto risolvere tempestivamente il disservizio lamentato dall'utente, garantendo la fornitura del servizio di accesso a internet in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n.179/03/CSP;

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto, secondo quanto prescritto dalle Condizioni Generali di Abbonamento, gestire entro il termine di 30 giorni gli innumerevoli reclami del cliente aventi ad oggetto malfunzionamenti del servizio di accesso a internet e contestazioni di addebiti in fattura, e parimenti avrebbe dovuto fornire le delucidazioni contabili reclamate dall'utente e non limitarsi a disporre la sospensione del servizio, quale strumento di autotutela;

PRESO ATTO che la società Telecom Italia S.p.A., anche a fronte della richiesta istruttoria dell'Autorità, non ha fornito informazioni sufficienti a documentare la correttezza del proprio operato e non ha prodotto elementi probatori idonei ad escludere o a limitare la propria responsabilità in ordine ai malfunzionamenti contestati, alla fatturazione indebita, alla corretta gestione del cliente con riguardo sia alla comunicazione dei richiesti chiarimenti contabili sia alla gestione dei reclami, come pure alla legittimità delle sospensioni del servizio voce e ADSL, e delle cessazioni amministrative operate;

RITENUTA, per quanto sopra esposto, sussistente la responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. in ordine a quanto contestato, tale da giustificare l'accoglimento delle istanze avanzate dall'istante secondo i termini sopra specificati;

RITENUTA, altresì, sussistente la responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. in ordine a quanto contestato, tale da giustificare l'accoglimento delle richieste dell'istante di regolarizzazione della propria posizione contabile provvedendo allo storno delle somme erroneamente fatturate e di rimborso delle somme corrisposte dall'utente e non dovute;

RITENUTO, per quanto concerne le spese di procedura, che sia equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS, in favore della parte istante l'importo di euro 250,00 considerato che la stessa ha partecipato, assistita da un legale, all'udienza di conciliazione svoltasi presso la Camera di Commercio di Catania e ha presenziato, con l'assistenza di un legale, all'udienza di discussione presso l'Autorità;

RITENUTO che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 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;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli relatore ai sensi dell'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

### **DELIBERA**

In parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXX Mangiameli in data 6 agosto 2008, la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta in favore della parte istante ai seguenti adempimenti.

- Rimborsare, mediante assegno o bonifico bancario, gli importi corrisposti e non dovuti di seguito riportati: euro 153,53 addebitati con fattura n. 80711846 del 2008; euro 34,77 addebitati a titolo di canone del servizio "Alice 4 mega" dal 4 gennaio al 27 marzo 2007; ed euro 36,15 addebitati nella fattura relativa al conto 3/07 per il servizio "Alice tutto incluso".
- Corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, un indennizzo onnicomprensivo pari a euro 3228,12 di cui: euro 704,12 per l'attivazione non richiesta del servizio Alice voce dal 1 dicembre 2006 al 26 marzo 2007; euro 546,30 per il ritardo quantificato in giorni 90 nell'attivazione del servizio Alice tutto compreso; euro 740,00 per i malfunzionamenti del servizio "Alice 4 Mega" nel periodo 9 aprile – 3 settembre 2007; euro 462,80 per l'ingiustificata sospensione del servizio voce e del

servizio di accesso a internet nel periodo dal 22 ottobre al 4 dicembre 2007; euro 774,90 per l'ingiustificata sospensione del servizio voce e del servizio di accesso a internet nel periodo compreso tra il 4 giugno e il 6 agosto 2007.

- Riconoscere in favore dell'istante, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di euro 300,00 (trecento/00) a titolo di rimborso delle spese vive sostenute per i reclami e delle spese di procedura complessivamente sostenute ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera 173/07/CONS.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a regolarizzare la posizione contabile dell'utente, provvedendo allo storno degli importi fatturati e non dovuti e al ritiro, a proprie spese, delle eventuali attività di recupero del credito.

3. Le somme così determinate a titolo di indennizzo e rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

4. La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Napoli, 6 aprile 2011

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola