

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera numero 69 /2012

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni del 2 ottobre 2012

OGGETTO

Definizione della controversia

Di Vaia/Teletu S.p.A..

COMITATO

1. Paolo FRANZIA – Presidente
2. Giancarlo SERAFINI – Vicepresidente
3. Franco DEL CAMPO
4. Maria Lisa GARZITTO
5. Paolo PANONTIN

<u>PRESENTI</u>	<u>ASSENTI</u>
X	
X	
X	
X	
X	

Segretario verbalizzante: Edoardo Boschin.

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto appresso:

IL COMITATO

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";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo" e, in particolare, l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)" e, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "Agcom"), la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazione di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Friuli Venezia Giulia", sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. e);

VISTA la delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e il relativo Allegato A (di seguito, per brevità, "Il Regolamento");

VISTA la delibera dell'Agcom n. 73/11/CONS recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481";

VISTA l'istanza presentata dal signor Di Vaia (agli atti con prot. n. VC/6632/11) con la quale ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. FVG per la definizione della controversia in essere con la società Teletu S.p.A. (di seguito, per brevità, "Teletu");

VISTA la nota di data 2 novembre 2011, prot. n. VC/6983/11, con la quale il Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com. FVG ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota di data 2 aprile 2012, prot. n. VC/2442/12, con la quale le parti sono state invitate a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia convocata per il giorno 9 maggio 2012;

UDITE le parti ricorrenti nel corso della predetta udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. Di Vaia, intestatario dell'utenza telefonica 0431/ , ha lamentato la mancata attivazione dei servizi voce e Adsl da parte di Teletu.

Più precisamente, sulla scorta di quanto dichiarato e della documentazione dimessa in atti, risulta che il sig. Di Vaia, già cliente Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, "Telecom"), richiedeva a Teletu, il 4 ottobre 2010, l'attivazione dei servizi voce e Adsl (offerta denominata tutto compreso a € 38,90/mese in promozione per un anno) mediante procedura web.

Il 22 ottobre 2010, il ricorrente, non avendo ricevuto alcuna comunicazione, contattava il Servizio clienti Teletu appurando che non risultava caricata alcun ordine di attivazione. Per tale ragione, Teletu lo invitava a riconfermare detta richiesta, alle medesime condizioni dell'offerta web, a mezzo *verbal ordering*.

Nei giorni seguenti il ricorrente riceveva da Teletu una comunicazione datata 29 ottobre 2010 (la cd. *welcome letter*) con allegate le condizioni generali di contratto e il dettaglio del piano tariffario scelto con i relativi costi.

Il 30 ottobre 2010 un operatore del "Servizio Qualità Teletu" contattava il ricorrente per informarlo che Telecom non aveva rilasciato la linea telefonica a causa del "codice segreto errato/inesistente" e per chiedergli, quindi, di inviare un fax con allegato l'ultimo conto Telecom dal quale poter verificare ed estrarre il codice segreto (ciò che il ricorrente faceva il 3 novembre 2010).

Il 4 dicembre 2010 un altro operatore del "Servizio Qualità Teletu" contattava nuovamente il ricorrente per informarlo che Teletu aveva nuovamente riscontrato le medesime problematiche in precedenza già segnalate.

Nell'occasione, l'operatore di Teletu, poiché asseriva di non aver agli atti il fax inviato dal ricorrente in data 3 novembre 2011, lo invitava a rispedire nuovamente la documentazione in precedenza già inoltrata (ciò che il ricorrente faceva il giorno stesso).

Nei giorni successivi il. Di Vaia contattava il Servizio Clienti di entrambi gli operatori chiedendo spiegazioni senza ricevere, tuttavia, informazioni certe e precise in merito alla problematica lamentata.

A fine dicembre 2010, un responsabile di Teletu ricontattava nuovamente il ricorrente per appurare se lo stesso avesse ancora un interesse attuale all'attivazione dei servizi richiesti ancora nei mesi precedenti. La sera del 24 dicembre 2010 Teletu contattava il ricorrente per informarlo di averlo acquisito come cliente.

Tra gennaio e febbraio 2011 seguivano ulteriori contatti con Teletu e Telecom fino a quando il ricorrente decideva di chiedere chiarimenti formali ad entrambi gli operatori (con fax del 12 febbraio 2011), cui seguivano ulteriori contatti minuziosamente dettagliati dal ricorrente stesso:

a) contatti con Telecom

- invio di un sms (da Telecom) del 14 febbraio 2011, ore 20.06 per segnalare l'avvenuta presa in carico del fax di richiesta di chiarimenti inviato il 12 febbraio 2011;

- contatto telefonico il 24 marzo 2011, ore 8.45 con un operatore di Telecom che confermava di aver risposto per iscritto al fax dd. 12 febbraio 2011 (questa la risposta: *"..In riferimento alla Sua segnalazione del 14/02/2011, relativa all'utena in oggetto, Le comunichiamo che Telecom Italia non può in nessun modo impedire il passaggio di un Cliente ad altro gestore telefonico, infatti l'attivazione e la cessazione avviene su richiesta del gestore alternativo e deve essere soddisfatta nei tempi previsti dall'Autorità Garante per le Comunicazioni. Infine, le confermiamo che il "Codice segreto" presente sulla fattura Telecom Italia è corretto"*);

b) contatti con Teletu:

- in data 19 febbraio 2011, ore 13.44 pervenuta una telefonata da un numero riferibile – si suppone - a Teletu (contatto fallito per mancata risposta);

- in data 25 marzo 2011, ore 8.45 il ricorrente contattava, quindi il call center chiedendo di inserire un sollecito in riferimento al fax di del 12 febbraio 2011; due ore dopo Teletu lo ricontattava sull'utenza di casa ma, poiché assente, faceva riferire di essere reperibile sull'utenza mobile (ma il contatto non ci fu). Sempre il 25 marzo 2011 ricontattava il call center alle ore 10.40; l'operatore gli riferiva che a seguito del suo fax di data 14 febbraio 2011 Teletu aveva avviato in data 19 febbraio la "mini fase 2", la quale si era conclusa in data 22 marzo con esito positivo e che, quindi, verso la fine del mese di marzo, avrebbe ottenuto il passaggio a Teletu;

- in data 7 aprile 2011 inviava, tramite il sito di Teletu, una mail di sollecito per ottenere chiarimenti in merito al fax del 12 febbraio 2011 ricevendo riscontro da parte di Teletu in data 11 aprile 2011;

- in data 15 aprile 2011, alle ore 16.50 il ricorrente chiedeva al call center informazioni sullo stato di attivazione dei servizi richiesti appurando che la richiesta era andata respinta in data 21 febbraio 2011.

L'escalation nei confronti di Teletu proseguiva anche nei mesi successivi.

Con il fax del 9 maggio 2011 il sig. Di Vaia chiedeva all'operatore convenuto di rilasciare una comunicazione formale attestante l'impossibilità di attivare i servizi a suo tempo richiesti o, per converso, una dichiarazione di responsabilità e di impegno a provvedere alla attivazione dei predetti servizi, entro e non oltre i termini fissati nella anzidetta dichiarazione. Chiedeva, inoltre, la liquidazione di rimborsi spettanti, sulla base delle Condizioni Generali di Contratto e della Carta dei Servizi Teletu, per i gravi disservizi resi e i disagi arrecati con l'avvertimento che, in mancanza di una risposta scritta, avrebbe richiesto l'attivazione dei servizi voce e adsl ad altro operatore telefonico.

Il 17 giugno 2011, alle ore 10.00, il ricorrente contattava il call center per sollecitare la richiesta di rimborso avanzata con fax del 9 maggio 2011. Preso atto dell'assenza di riscontro da parte di Teletu, il Di Vaia inviava una ennesima raccomandata, datata 12 luglio, all'operatore convenuto per informarlo che avrebbe chiesto l'attivazione dei servizi voce e adsl ad altro operatore telefonico.

Il 18 agosto 2011, alle ore 13.20, l'ufficio Reclami di Teletu contattava il ricorrente per confermare - in riscontro al reclamo inoltrato per la mancata attivazione dei servizi richiesti - di aver fatto quanto possibile nella vicenda in esame e per negare ogni responsabilità in ordine al disservizio lamentato.

Il ricorrente presentava, quindi, istanza di conciliazione con udienza fissata al 13 settembre 2011, nel corso della quale rifiutava la proposta indennitaria di € 200,00 formulata dall'operatore convenuto.

Presentava, quindi, istanza di definizione della controversia chiedendo:

1) un indennizzo "per non aver mai attivato, ad oggi, i servizi voce e Adsl, richiesti il 04/10/2010", relativo al servizio voce e Adsl, da calcolarsi ai sensi della delibera Agcom 73/11/CONS oppure, se più favorevole per il ricorrente, ai sensi delle disposizioni contrattuali e della Carta Servizi Teletu;

2) indennizzo per non aver mai ottenuto formale risposta ai vari solleciti/reclami inviati ("ai fini del calcolo del predetto indennizzo si rappresenta che la prima comunicazione formale inviata è data 03/11/2010 e riguarda un fax per l'inoltro di una fattura Telecom. Tale fattura è stata richiesta dal Servizio clienti Teletu per verificare la correttezza dei dati comunicati. Nel predetto fax era espressamente richiesto di ricevere informazioni in merito allo stato di attivazione");

3) "rimborso forfetario di € 200,00 per spese sostenute per il tentativo di conciliazione/definizione della controversia".

Nei termini assegnati si costituiva l'operatore convenuto con memoria difensiva del 7 novembre 2011.

L'operatore, dopo aver esposto lo storico relativo alla vicenda in esame e dopo aver dato evidenza della gestione amministrativa del cliente, concludeva negando ogni responsabilità e affermando, all'opposto, che "il cliente non è stato attivato in Teletu S.p.A. per problemi con la Telecom legati o alla gestione amministrativa del cliente o al codice di migrazione che non appartiene alla Telecom ma è di Wind. Quale altra attività dovesse e/o potesse fare Teletu non si sa".

Di guisa che "la domanda intentata dal signor Di Vaia, peraltro vaga ed imprecisa e destituita di ogni fondamento logico-giuridico (anche con riferimento al temerario chiesto indennizzo per mancata risposta al reclamo smentito per tabulas dai numeri interventi anche scritti -11.04.11), non potrà incontrare alcun accoglimento, nemmeno parziale...".

In sede di repliche, il ricorrente puntualizzava la propria posizione; il Corecom FVG disponeva, quindi, integrazioni istruttorie nei confronti di Wind Infostrada (che non forniva, benché sollecitata, riscontro alcuno) e nei confronti di Telecom che inviava, nei termini assegnati, la documentazione richiesta.

All'udienza di discussione del 9 maggio 2012, le parti si riportavano ciascuna ai propri scritti e Teletu, per mero spirito conciliativo, si dichiarava, comunque, disponibile a definire bonariamente la controversia.

All'esito dell'udienza stessa, veniva disposta integrazione istruttoria nei confronti di Teletu che produceva l'invio delle schermate comprovanti l'inoltro delle richieste di attivazione notificate a Telecom, con i relativi esiti (documentazione inoltrata al ricorrente).

II. Motivi della decisione

II.a In rito

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

II.b Nel merito

Venendo al merito, la controversia *de qua* si incentra sui seguenti profili: 1) mancata attivazione del servizio voce e Adsl (con la richiesta del relativo indennizzo, da calcolarsi ai sensi della delibera Agcom 73/11/CONS oppure, se più favorevole per il ricorrente, ai sensi delle disposizioni contrattuali e della Carta Servizi Teletu); 2) mancata risposta ai vari solleciti/reclami inviati (*"ai fini del calcolo del predetto indennizzo si rappresenta che la prima comunicazione formale inviata è data 03/11/2010 e riguarda un fax per l'inoltro di una fattura Telecom. Tale fattura è stata richiesta dal Servizio clienti Teletu per verificare la correttezza dei dati comunicati. Nel predetto fax era espressamente richiesto di ricevere informazioni in merito allo stato di attivazione"*); 3) riconoscimento del *"rimborso forfetario di € 200,00 per spese sostenute per il tentativo di conciliazione/definizione della controversia"*.

1) Sulla omessa attivazione del servizio voce e Adsl

Come noto, il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie, approvato con delibera Agcom n. 73/11/CONS, ha disciplinato in maniera diversa la fattispecie della omessa o ritardata attivazione del servizio che dà luogo al riconoscimento di indennizzi automatici da quella della omessa o ritardata attivazione del servizio per cambio di operatore.

Detta distinzione è stata opportunamente dettata dalla valutazione circa l'obiettiva difficoltà di imputazione delle responsabilità in tutte le procedure in cui è necessaria la collaborazione di due o più operatori.

Ora, la vicenda portata all'attenzione di questa Autorità conferma pienamente l'assunto anzidetto: da un lato, l'utente che fa valere le ragioni di un contratto stipulato (e mai eseguito), e, sul fronte opposto, due operatori, che, confermando la correttezza del proprio operato, negano ogni responsabilità in ordine ai fatti ascritti.

Per un idoneo inquadramento della fattispecie, occorre, però, evidenziare quanto segue.

In ordine al cambiamento dei fornitori di accesso, l'Autorità – nell'intento di dettare misure *"a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta nel cambiare fornitore di servizi accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3, della legge 2 aprile 2007 n. 40"* – ha adottato la delibera 247/07/CONS del 6 giugno 2007, con cui ha introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione e disservizi (cfr. l'art. 17 e 17 bis).

Ciò premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che la società Teletu ha dimostrato che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dello stesso depositando, all'uopo, le schermate comprovanti l'inoltro delle richieste, gli stati di avanzamenti e gli ordinativi respinti.

Basti solo pensare che l'attivazione del contratto TeleTu sull'utenza Telecom con il Codice Pin RS5-E è stata lanciata e rilanciata il 25/10/2010, 02/11/2010, 17/11/2010, 18/11/2010, 22/11/2010, 26/11/2010, 06/12/2010, 29/12/2010, 03/01/2011, 13/01/2011, 21/02/2011, richieste respinte da Telecom tutte con la medesima causale (codice di migrazione errato anche se errato, per la verità, non era).

Le memorie istruttorie pervenute da Telecom, oltre a dar evidenza dei contatti intercorsi tra il ricorrente e il predetto operatore (in data 14/02/2011, reclamo da parte del cliente in quanto il codice segreto fornito da Telecom non è corretto; in data 23/08/2011: richiesta del codice segreto da parte del cliente reclamo da parte dello stesso perché il codice segreto è errato), danno evidenza di una nota presente in CRM residenziale Telecom dalla quale risulta che *"il cliente segnala che 2 gestori diversi comunicano che Telecom non permette il passaggio ull per codice segreto errato. Si conferma cod. segreto che il cliente già conosce dalla fattura. Informato che Telecom non può rifiutare un passaggio ma che probabilmente si tratta di una problematica tecnica"*.

Ora, si può ragionevolmente supporre che se due diversi operatori hanno avuto le medesime difficoltà nella gestione del codice di segreto rilasciato da Telecom nell'ambito del trasferimento di utenza da Telecom a Teletu prima e da Telecom a Wind Infostrada poi, le ragioni della mancata migrazione non possano che ricercarsi in un – in ogni caso- non verificabile disallineamento dei sistemi di Telecom, disallineamento che solo Telecom avrebbe potuto o dovuto "bonificare" (bonifica che è stata fatta a settembre 2011).

Prova ne sia che Telecom - che ha regolarmente erogato il servizio e nei confronti della quale il ricorrente ha successivamente presentato istanza di conciliazione- si è assunta, di fatto, la responsabilità del disservizio riconoscendo al ricorrente gli indennizzi previsti dal Regolamento ex delibera Agcom n. 73/11/CONS.

Va ulteriormente detto che in questi casi il gestore deve anche fornire la prova di aver *adeguatamente* informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazioni non potendosi ritenere sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Ora, l'istruttoria ha evidenziato, per la verità, che Teletu ha, in effetti, a più riprese informato il cliente delle difficoltà incontrate nell'adempimento della propria obbligazione legate alla gestione del codice segreto (e, a più riprese il Di Vaia ha sollecitato l'attivazione del servizio nei confronti del gestore convenuto) comunicando ciò che risultava a sistema: ovvero, che le richieste di trasferimento utenza erano state bocciate per codice di migrazione errato (quando errato, invece, non era).

Pretendere, però, da Teletu di spiegare le ragioni di un'anomalia che nemmeno Telecom ha saputo chiarire con risposte certe e definitive, appare eccessivo e, in ultima istanza, irragionevole.

Va, infine, ricordato che allo stesso modo, l'operatore è tenuto anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli incontrati comprovando il compimento di tutte le attività a suo carico.

Quanto a tale profilo, Teletu ha dato prova di aver posto in essere le attività necessarie per garantire una tempestiva attivazione dei servizi rilanciando ripetutamente e puntualmente le richieste di trasferimento utenza nei confronti di Telecom (come si è visto, il 25/10/2010, 02/11/2010, 17/11/2010, 18/11/2010, 22/11/2010, 26/11/2010, 06/12/2010, 29/12/2010, 03/01/2011, 13/01/2011 e 21/02/2011).

Per tutte le ragioni sopra esposte, la domanda del ricorrente di riconoscimento degli indennizzi previsti in ragione della mancata attivazione del servizio voce e Adsl non può trovare accoglimento.

2.b.1 Sulla mancata risposta ai reclami

Quanto al lamentato profilo della mancata risposta ai reclami, l'istruttoria ha evidenziato il fitto e continuo dialogo intercorso tra il ricorrente e l'operatore di modo che appare francamente difficile sostenere che nel caso in esame si sia verificata quella totale mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio che, in genere, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo *"da mancata risposta al reclamo"*, anche in

quanto adempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui agli articoli 8, comma 4, e 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

In ogni caso, l'unico profilo che appare censurabile nella condotta del gestore è quello del non aver fornito al ricorrente - dopo l'ennesima, ultima e inspiegabile "boccatura" da parte di Telecom datata 21 febbraio 2011 (perché non vi è traccia di rilanci successivi) - una definitiva informativa circa l'impossibilità di processare il trasferimento dell'utenza costringendo, di fatto, il ricorrente a sollecitare più volte la richiesta attivazione (vedi la mail di data 7 aprile 2011 e le successive missive di maggio e luglio 2011) e impedendogli, così, di aderire tempestivamente ad altre promozioni commerciali disponibili sul mercato.

A parere di chi scrive, Teletu, in sede di riscontro al reclamo del 7 aprile 2011 - riscontro avvenuto con mail dd. 11 aprile 2011 - avrebbe potuto e, anzi, dovuto non solo allegare, come ha fatto, le date della più volte richiesta di attivazione sulla utenza Telecom, ma anche informare l'utente *in maniera definitiva* circa l'impossibilità di dare seguito alla predetta richiesta (impossibilità determinata dalle medesime ragioni, più volte comunicate al ricorrente).

Ciò che avrebbe consentito all'istante di richiedere senza indugio il servizio ad un altro operatore e senza lasciar trascorrere ulteriore tempo infruttuosamente (prova ne sia che il ricorrente, dopo esser stato informato il 10 agosto 2011 da Teletu circa l'impossibilità di procedere con l'attivazione richiesta, ha sottoscritto il giorno seguente una proposta di abbonamento con Wind Infostrada).

Per tale ragione, la domanda del ricorrente di riconoscimento degli indennizzi previsti in ragione della mancata risposta al reclamo può trovare accoglimento parziale con affermazione del diritto del ricorrente a vedersi riconosciuta la somma di € 121,00 (centoventuno/00) a titolo di indennizzo previsto dal combinato disposto di cui all'articolo 11, comma 1 e 2, della delibera Agcom n. 73/11/CONS, somma computata moltiplicando il parametro giornaliero di € 1 (uno/00) per il numero di 121 giorni, periodo compreso tra l'11 aprile 2011 (risposta fornita via mail al ricorrente) e il 10 agosto 2011, giorno di gestione amministrativa del cliente;

3) sul riconoscimento del *"rimborso forfetario di € 200,00 per spese sostenute per il tentativo di conciliazione/definizione della controversia"*.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento ex Delibera Agcom n. 173/07/Cons.

Nel caso di specie, tenuto conto della materia della contendere, del valore della controversia, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, della disponibilità *conciliativa* manifestata da Teletu, sia in sede di tentativo di conciliazione sia in sede di udienza di definizione posto che si è dichiarata disponibile a riconoscere ben oltre il doppio di quanto offerto in conciliazione, tenuto conto delle anzidette circostanze, si ritiene equo liquidare in favore della parte istante l'importo di € 100,00 (cento/00);

CONSIDERATO, per tutto quanto sopra esposto, di doversi disporre:

a) il rigetto della domanda sub 1) (*id est*, "mancata attivazione del servizio voce e Adsl (con affermazione a vedersi riconosciuto il diritto al corrispondente indennizzo, da calcolarsi ai sensi della delibera Agcom 73/11/CONS oppure, se più favorevole per il ricorrente, ai sensi delle disposizioni contrattuali e della Carta Servizi Teletu");

b) il parziale accoglimento della domanda sub 2) (*id est*, "mancata risposta ai vari solleciti/reclami inviati" - "ai fini del calcolo del predetto indennizzo si rappresenta che la prima comunicazione formale inviata è data 03/11/2010 e riguarda un fax per l'inoltro di una fattura Telecom. Tale fattura è stata richiesta dal Servizio clienti Teletu per verificare la correttezza dei dati comunicati. Nel predetto fax era espressamente richiesto di ricevere informazioni in merito allo stato di attivazione"), con i limiti, pertanto, sopra precisati;

3) il parziale accoglimento della domanda sub 3) ("rimborso forfetario di € 200,00 per spese sostenute per il tentativo di conciliazione/definizione della controversia") ritenendo equo, invece, liquidare in favore della parte

istante l'importo di € 100,00 (cento/00);

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa 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 nota prot. VC/7023/12, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione formulata ex articolo 19 della delibera Agcom n. 173/07/CONS;

UDITA la relazione del Commissario delegato Avv. Paolo Panontin;

DELIBERA

1. E' rigettata la domanda *sub* 1) (mancata attivazione del servizio voce e Adsl);

2. E' accolta la domanda *sub* 2) (mancata risposta ai vari solleciti/reclami inviati), con i limiti evidenziati nella parte motiva e, più precisamente, con affermazione del diritto del ricorrente al riconoscimento della somma di € 121,00 (centoventuno/00) a titolo di indennizzo previsto dal combinato disposto di cui all'articolo 11, comma 1 e 2, della delibera Agcom n. 73/11/CONS, somma computata moltiplicando il parametro giornaliero di € 1,00 per il numero di 121 giorni, periodo compreso tra l'11 aprile 2011 e il 10 agosto 2011, giorno di gestione amministrativa del cliente

con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

3. La società Teletu S.p.A. è tenuta a liquidare al ricorrente, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di € 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dal ricorrente per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera Agcom n. 173/07/CONS;

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

5. La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. FVG, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'articolo 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile".

6. La società Teletu S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima per la parte relativa al punto *sub* 1 e 2.

7. Ai sensi dell'articolo 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.

8. Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del decreto legislativo n. 104 del 2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

- Edoardo BOSCHIN -

IL PRESIDENTE

- Paolo FRANCA -

IL COMMISSARIO RELATORE

- Avv. Paolo PANONTINI -

Comitato Regionale per le Comunicazioni FVG

Via Coroneo 8 - 34133 - Trieste - tel. 040 3773888 - fax 040 3773980 - corecom@regione.fvg.it - corecom@certregione.fvg.it