

DELIBERA N. 25/13/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
■■■■ MARINI/ TELETU ■■■■
IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 14.2.2013;

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", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

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

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "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" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 27/09/2011, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/559/2011, con cui la sig.ra ■■■■ Marini ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Teletu ■■■■ (di seguito, per brevità, "Teletu");

VISTA la nota del 2/11/2011 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della

controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie ed invitando ai soli fini istruttori gli operatori Vodafone [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Vodafone") e Telecom Italia [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Telecom") a produrre documentazione;

VISTA la nota del 1 dicembre 2011 con cui l'istante ha presentato la memoria difensiva e la documentazione;

VISTA la nota del 1 dicembre 2011 con cui Teletu ha presentato la memoria difensiva e la documentazione;

VISTA la nota del 1 dicembre 2011 con cui Telecom ha presentato la documentazione;

VISTA la nota del 2 dicembre 2011, con cui Vodafone ha presentato la documentazione;

VISTA la nota del 9 dicembre 2011, con cui l'istante ha presentato la memoria di replica;

UDITE le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

1.a. L'istante, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- alla fine del mese di maggio 2010, l'utente disdiceva il contratto in essere con Teletu per migrare all'operatore Vodafone. Non riuscendo Vodafone ad ottenere il rilascio della linea da Teletu, ed essendo scaduta l'offerta di Vodafone, l'utente effettuava una nuova richiesta di migrazione a Telecom;
- anche Telecom incontrava problemi nella migrazione, attuata per la linea voce a novembre 2010;
- ancora nel mese di dicembre 2010, il servizio ADSL risultava attivo con Teletu, nonostante i numerosi reclami dell'utente, che non ne usufruiva più dal mese di maggio, pur continuando a ricevere fatture da Teletu ;
- solo a febbraio del 2011, e dopo essere stato costretto a cambiare numero telefonico e ad attivarne uno nuovo, l'utente otteneva l'attivazione dell'ADSL;
- con l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente chiedeva lo storno delle fatture insolute, il rilascio della linea ADSL, un indennizzo di Euro 250,00 per il disagio. Con successiva integrazione dell'istanza, precisava la domanda di indennizzo in Euro 1.561,34, pari ad Euro 5,17 per 302 giorni da maggio 2010 a metà febbraio 2011, oltre Euro 450,00 per il cambio del numero;
- all'udienza per il tentativo di conciliazione, l'utente insisteva nella domanda di indennizzo e di storno dell'insoluto. L'operatore offriva un importo di Euro 500,00 non accettato dall'utente e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- con l'istanza di definizione, l'utente reiterava le domande;
- con memoria del 1 dicembre 2011, l'istante precisava di essere migrato al gestore Vodafone in data 25 maggio 2010, sotto l'aspetto amministrativo ma non tecnico, non avendo Teletu rilasciato

la linea. Precisava di essere successivamente migrata al gestore Telecom e di avere ottenuto l'attivazione del servizio voce solo in data 24 dicembre 2010, in virtù del cambio di numerazione, e del servizio ADSL solo in data 9 marzo 2011, a causa degli ostacoli frapposti dall'operatore Teletu, il quale continuava ad addebitare i costi di servizi non fruiti, perché dallo stesso disattivati. Ribadiva di essere stata costretta a chiedere l'attivazione di un nuovo numero telefonico, con i disagi conseguenti alla perdita della numerazione posseduta da 15 anni e riformulava la domanda di indennizzo nei seguenti termini: a) Euro 535,00 a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce dal 24 maggio 2010 (giorno precedente il passaggio in Vodafone) al 24 dicembre 2010 (giorno di attivazione con Telecom), per un totale di 214 giorni; b) Euro 722,50 a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio ADSL per 289 giorni, dal 24 maggio 2010 al 9 marzo 2011; c) un indennizzo da quantificarsi per l'omessa/ritardata portabilità del numero telefonico per sette mesi e del servizio ADSL per nove mesi; d) Euro 600,00 a titolo di indennizzo per la perdita del numero telefonico; e) lo storno delle fatture insolute successive a maggio 2010 ed il ritiro della pratica di recupero crediti; f) Euro 150,00 a titolo di spese di procedura;

- con memoria del 1 dicembre 2011, Teletu eccepiva in via preliminare l'inammissibilità della domanda di indennizzo, perché generica. Nel merito, deduceva di aver inserito una richiesta di migrazione, fase 2, verso Vodafone in data 20 maggio 2010. In data 25 maggio 2010, è stata rilasciata la fase OLO3 con scadenza 18 giugno 2010. In data 20 ottobre 2010, la migrazione si è conclusa in errore per la presenza di un servizio incompatibile con il servizio richiesto. In data 29.1.2010 è stata inserita una richiesta di migrazione, fase 2, verso Telecom. In data 5.10.2010 è stata rilasciata la fase 3 con scadenza 27.10.2010. Detta procedura si è conclusa il 20.10.2010 per il servizio voce e il 22.2.2011 per il servizio ADSL. Rilevava poi che i ritardi o gli scarti che si verificano nei processi di migrazione non sono imputabili al Donating e che le fatture emesse erano relative a canoni del servizio ADSL, essendosi l'acquisizione del servizio perfezionata il 22.2.2011. Precisava di aver inviato due preordini in data 22.11.2011 e 8.2.2011 per accelerare l'acquisizione del servizio, entrambi andati in scarto per altro ordine in corso sull'utenza e di avere inviato una e mail esplicativa all'utente. Infine, quantificava l'insoluto presente in Euro 78,51;
- con nota del 1 dicembre 2011, Telecom depositava la documentazione richiesta a fini istruttori, e precisamente le schermate del sistema Pitagora, da cui risultava: a) una richiesta di attivazione standard inserita da Teletu con ordine del 19 settembre 2006 ricevuto il 20 settembre 2006, espletato il 22 settembre 2006; b) una cessazione con rientro inserita da Telecom con ordine del 6 ottobre 2010, ricevuto il 7 ottobre 2010, ed espletato il 20 ottobre 2010;
- con nota del 1 dicembre 2011, Vodafone precisava che in data 18 maggio 2010 l'utente aveva sottoscritto una proposta di abbonamento per il servizio voce e adsl con importazione dell'utenza fissa da Teletu. In data 26 maggio 2010 era stata inserita ed inviata la richiesta di importazione e attivazione dei servizi, con data acquisizione 26 maggio 2010. Richiesta andata in errore per codice sessione inesistente;
- con memoria del 9 dicembre 2011, l'utente contestava l'eccezione di genericità della domanda di indennizzo, precisato in tutte le sue voci entro i termini fissati; precisava che la migrazione verso Telecom si era avuta dopo un anno dalla richiesta e che non si trattò di una migrazione, avendo l'utente attivato una nuova utenza; ribadiva l'assenza dei servizi da maggio 2010 e quindi la non legittimità degli addebiti di Teletu; nulla replicava in ordine alle schermate prodotte da Teletu; infine, escludeva la responsabilità di Vodafone e precisava di avere esperito con

Telecom un tentativo obbligatorio di conciliazione con esito positivo;

- all'udienza di discussione, l'operatore Teletu offriva un indennizzo di Euro 750,00 non accettato dall'utente.

2. Motivi della decisione.

A. Sul rito

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

L'eccezione preliminare di genericità della domanda di indennizzo viene rigettata, perchè infondata, avendo l'utente sufficientemente illustrato e descritto la presunta condotta inadempiente dell'operatore, consentendo all'Autorità l'esatto inquadramento della fattispecie e l'individuazione delle eventuali norme violate e degli eventuali indennizzi dovuti.

B. Nel merito

La controversia verte sulla migrazione di un'utenza di telefonia fissa dall'operatore Teletu, avviata prima con Vodafone e poi con Telecom.

L'istante, utente Teletu, deduce di aver telefonicamente dato disdetta all'operatore per migrare a Vodafone, con la garanzia che Teletu si sarebbe occupata di dare seguito. Non perfezionandosi la migrazione per ostacoli frapposti da Teletu, il 29 settembre 2010 aveva revocato la richiesta di attivazione con Vodafone e chiesto la migrazione verso Telecom. Anche questa migrazione sarebbe stata ostacolata e ritardata da Teletu.

Preliminarmente si precisa che la dichiarata richiesta di migrazione verso Vodafone e verso Telecom è stata confermata da Teletu ed è quindi pacificamente ammessa, oltre che provata dalla documentazione prodotta a fini istruttori dagli operatori Recipient.

La mancata produzione della copia dei contratti sottoscritti con i nuovi operatori– e quindi la mancanza di data certa della loro conclusione – se da una parte preclude l'accertamento di eventuali ritardi nella fase di avvio delle procedure di migrazione, non impedisce tuttavia di valutare la condotta complessivamente tenuta dall'operatore Donating Teletu nel corso delle procedure.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere alla valutazione di merito della condotta tenuta da Teletu una sintetica descrizione del quadro normativo e regolamentare in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziando gli aspetti di maggior rilievo in un'ottica di tutela del consumatore.

La legge 2 aprile 2007, n. 40, recante *“conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese”*, ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore, vietando vincoli temporali o ritardi, e senza spese non giustificate da costi dell'operatore.

In particolare, assume rilevanza al riguardo il disposto dell'articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui “[i] *contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di*

comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni".

A seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'AGCOM, avviata con la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, recante "*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*", che prevede misure "*a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3 della legge 2 aprile 2007 n. 40*".

Specificamente, la delibera 274/07/CONS introduce 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 del servizio e disservizi. In particolare, l'articolo 17 detta alcuni principi di carattere generale relativi alle procedure di migrazione/attivazione, stabilendo al comma 2 che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale e al comma 12 che le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri operatori e che non sono ammesse causali generiche che non individuino l'effettivo problema riscontrato.

Successivamente a tale delibera, sono stati adottati dall'AGCOM ulteriori provvedimenti, tra i quali, i seguenti:

-la delibera n. 68/08/CIR (*Disposizioni in merito alla capacità giornaliera di evasione delle richieste di migrazione ai sensi della delibera n. 274/07/CONS*), con la quale è stato imposto a ciascun operatore, in qualità di operatore *donating*, di mettere a disposizione degli altri operatori una capacità giornaliera di evasione degli ordinativi da intendersi come potenzialità minima da assicurare nei confronti delle richieste di migrazione complessivamente provenienti dagli operatori *recipient* (articolo 1). Il successivo articolo 3 ha poi stabilito che al verificarsi di accumuli di arretrati di lavorazione di ordinativi di migrazione, gli operatori *donating* e *recipient* interessati sono tenuti a cooperare nell'adottare misure straordinarie per lo smaltimento di tali arretrati, individuando le modalità operative idonee a minimizzare gli impatti e i disservizi all'utenza;

-la delibera n. 23/09/CIR (*Disposizioni attuative delle procedure di cui alla delibera 274/07/CONS in merito alla fornitura del codice di migrazione da parte degli operatori di rete fissa*), il cui articolo 1 ha imposto agli operatori di fornire il codice di migrazione nella fattura periodicamente inviata, in qualsiasi forma e modalità, al cliente (comma 1);

-la delibera n. 41/09/CIR (*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*) che ha modificato l'art. 18 della delibera 274/07/CONS, riducendo, tra l'altro, a 10 giorni a far data dal 1 novembre 2009 e a 5 giorni a far data dal 1 marzo 2010 i termini per la trasmissione da parte del Recipient alla divisione rete di TI della richiesta di migrazione;

Per quanto riguarda la c.d. procedura "OLO2OLO" (quelle in cui un consumatore intenda trasferire la propria utenza da un operatore *donating* "OLO" - vale a dire, diverso da Telecom - ad un altro

“OLO”), disciplinata dalla delibera 274/07/CONS e dalle successive integrazioni e modifiche, l'AGCOM ha previsto che la relativa attivazione sia effettuata a cura dell'utente, che, allo scopo, può contattare il suo nuovo operatore *recipient* oppure il proprio *donating*. Va tuttavia sottolineato che il ruolo assegnato all'utente all'interno di tale procedura si esaurisce nella fase di avvio della stessa, di talché il buon esito di quest'ultima dipende in misura pressoché esclusiva dai suddetti operatori *recipient* e *donating* (oltre che, in misura minore, da Telecom), cui sono rimesse tutte le verifiche e gli adempimenti tecnici necessari. L'art. 18 della delibera conferisce infatti un ruolo fondamentale agli operatori *donating* e *recipient*, dal cui comportamento diligente dipende, in concreto, l'effetto utile del diritto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/07.

Ne consegue che, com'è possibile evincere dal quadro normativo e regolamentare in precedenza richiamato, in assenza di un comportamento pienamente diligente e collaborativo da parte di tali soggetti, il compimento della procedura di migrazione secondo la volontà dell'utente può risultare compromesso e il relativo diritto vanificato.

Sinteticamente, la procedura di migrazione si articola in tre fasi: Fase 1: Richiesta del cliente; Fase 2: Comunicazione preventiva; Fase 3: Provisioning tecnico.

Nella Fase 1 il cliente aderisce all'offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il Recipient verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice. Nella Fase 2 il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il Donating effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare, entro i 5 giorni, un KO. Tali Causali di scarto sono definite nell'allegato 5 all'Accordo Quadro sottoscritto dagli operatori in data 14.6.2008. Nella Fase 3 ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, il Recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare un KO.

Gli operatori *recipient* e *donating* possono interrompere la migrazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all'articolo 17, comma 12, della medesima delibera 274/07/CONS.

Da quanto precede è possibile configurare l'esistenza di una speciale responsabilità degli operatori, funzionale al buon esito delle procedure di migrazione e posta a garanzia del diritto a migrare degli utenti. In concreto, tale responsabilità si traduce nell'adozione di uno *standard* di diligenza rafforzato, da cui discende la necessità di implementare misure e cautele idonee a garantire che il *favor* espresso dal legislatore nei confronti del diritto di migrazione non si traduca in una mera petizione di principio.

Appare infatti evidente come in assenza di tali misure non sia possibile per gli operatori *donating* avvedersi in maniera tempestiva dell'insorgere di problemi o anomalie all'interno delle procedure avviate dagli utenti e attivarsi in tempi rapidi per risolverli. Problemi e anomalie che - ove tempestivamente identificati e affrontati - possono non ripercuotersi sul buon esito delle procedure e sulla relativa tempistica, mentre - ove trascurati - finiscono per tradursi in altrettanti ostacoli all'esercizio del diritto dei consumatori ad effettuare il trasferimento delle proprie utenze e ad ottenerlo in tempi rapidi e sicuri.

Nella fattispecie oggetto della presente definizione, occorre esaminare la condotta dell'operatore Teletu dapprima nella procedura di migrazione verso Vodafone e successivamente nella procedura di migrazione/rientro in Telecom.

Per quanto riguarda la prima migrazione, dalla documentazione prodotta a fini istruttori dall'operatore Recipient (Vodafone) risulta: Stato richiesta "rifiutata" e Descrizione errore "codice sessione inesistente". Parallelamente, dalla documentazione prodotta da Teletu, seppure in gran parte illeggibile, risulta uno "scarto" non meglio individuato e un "errore".

Per quanto riguarda la seconda migrazione, dalla documentazione prodotta da Teletu, la richiesta del 29 settembre risulta evasa il 5 ottobre e, parallelamente, dalle schermate Pitagora di Telecom (Recipient), risulta che l'ordine venne emesso il 6 ottobre 2010, venne ricevuto il 7 ed espletato il 20 ottobre.

In entrambi i casi, si ritiene che, nella procedura di migrazione, non sia ravvisabile una responsabilità di Teletu.

Questi, infatti, nella prima migrazione, nella sua qualità di operatore Donating, ha bloccato la richiesta di migrazione all'esito negativo della verifica del codice sessione. Dopo tale scarto, non risulta che l'operatore Recipient abbia inoltrato nuove richieste, o che abbia svolto alcuna attività per portare a compimento la procedura.

Nella seconda migrazione, Teletu, sempre nella sua qualità di operatore Donating, ha svolto gli adempimenti a suo carico (ovvero le verifiche formali e gestionali), rilasciando la Fase 3. Dalla documentazione disponibile risulta infatti che l'ordine venne espletato da Telecom il 20 ottobre 2010, così come dalla corrispondenza di Telecom con l'utente risulta che il servizio voce fu poi attivato il 24 novembre 2010 e che Telecom non attivò il servizio ADSL per impedimenti tecnici.

Ad ulteriore riprova di quanto sopra, è anche la conciliazione tra Telecom e l'utente intervenuta il 14 febbraio 2011, il cui verbale è stato depositato da parte istante. Infatti, i disservizi subito dopo il perfezionamento della migrazione con Telecom vennero dall'utente contestati a quest'ultima e in relazione a questi Telecom riconobbe un indennizzo, sia per la ritardata riparazione del servizio fonia, sia per la mancata attivazione del servizio ADSL, con ciò confermando di avere preso in carico la linea. Nella medesima conciliazione, le parti concordarono altresì l'attivazione di una nuova linea con numero diverso con servizio Adsl 7 mega e profilo Tutto senza limiti.

Nessuna responsabilità è pertanto imputabile a Teletu anche in ordine all'attivazione della nuova linea con numero diverso e alla conseguente perdita della vecchia numerazione, essendo tale nuova attivazione resasi necessaria per ovviare alle problematiche tecniche del nuovo operatore.

La responsabilità di Teletu deve viceversa ravvisarsi nella interruzione dei servizi voce e adsl subita dall'utente dal 20 maggio 2010 (data di inserimento a sistema della prima richiesta di migrazione) fino al 20 ottobre 2010, quando la procedura di migrazione con Telecom venne espletata, per un totale di 153 giorni. Interruzione in ordine alla quale nessuna specifica difesa è stata svolta da Teletu.

La normativa in materia di migrazione stabilisce infatti che, in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale.

Teletu pertanto, nelle more della prima, fallita, migrazione e del perfezionamento della seconda migrazione, non avrebbe dovuto interrompere la fornitura dei servizi all'utente, con conseguente sua responsabilità contrattuale per inadempimento e diritto dell'utente alla liquidazione di un indennizzo per il disagio subito.

Ai sensi del combinato disposto degli articoli 2, 5.1 e 6.2 della Delibera 73/11/CONS si riconosce quindi all'utente un indennizzo, per l'interruzione del servizio voce e del servizio ADSL, di Euro 1.530,00.

L'operatore dovrà inoltre procedere all'annullamento di tutte le fatture insolite emesse a carico dell'istante, per periodi successivi al 20 maggio 2010, non essendo dovuti gli importi richiesti, a fronte della mancata fruizione dei servizi e della intervenuta migrazione, nonché al ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti, a sua cura e spese.

3. Sulle spese del procedimento.

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 che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda della sig.ra ■■■■■ Marini sia da accogliere;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 100,00 (cento), quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla sig.ra ■■■■■ Marini in data 27 settembre 2011.

La società Teletu è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o

bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 1.530,00 (mille cinquecentotrenta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e ADSL, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.
- b) Euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura.

La società Teletu è inoltre tenuta ad annullare tutte le fatture insolute successive al 20 maggio 2010 ed a provvedere al ritiro della eventuale pratica di recupero crediti, a propria cura e spese.

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'art. 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 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.

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.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 14 febbraio 2013

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Livio Sviben

Fto