

DELIBERA N. 46/13/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
■■■■ DE FELICI/TELETU ■■■■
IL CORECOM LAZIO

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 28.5.2013;

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 13 gennaio 2012, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/33/2012, con cui la sig.ra ■■■■ De Felici 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 15 febbraio 2012 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 13 marzo 2012, con la quale l'istante ha presentato la memoria difensiva ed i documenti;

VISTA la nota del 16 marzo 2012, con la quale TeleTu ha presentato la memoria difensiva e i documenti;

VISTA la nota del 26 marzo 2012, con la quale l'istante ha presentato la memoria di replica;

UDITE tutte le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) L'utente ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- Nel mese di settembre 2010 l'istante concludeva con Teletu un contratto per la fornitura del servizio telefonico, con il piano tariffario Bolletta unica mini, al costo fisso di Euro 16,90 al mese;
- Le fatture pervenute all'istante contenevano addebiti per il servizio di fonia fissa non corrispondenti a quelli pubblicizzati e concordati, nonché addebiti per servizio ADSL mai richiesto, né utilizzato, e per traffico telefonico contestato;
- Ai numerosi reclami svolti, l'istante riceveva risposte incomplete e insoddisfacenti;
- Con l'istanza di conciliazione l'utente chiedeva la risoluzione del contratto e il rimborso di quanto illegittimamente pagato, oltre lo storno delle fatture n. ■■■, ■■■, ■■■;
- All'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente chiedeva la riattivazione del servizio voce con la promozione di cui al contratto, l'esatta fatturazione previa eliminazione del servizio ADSL, lo storno degli importi contestati con il ritiro della pratica di recupero crediti, un indennizzo di Euro 500,00. L'operatore non accoglieva la proposta e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- Con l'istanza di definizione, l'istante lamentava gli addebiti per il servizio ADSL, mai richiesto né utilizzato, precisando che la connessione non è mai stata attivata, non possedendo l'utente, né avendo preso in noleggio, il dispositivo di connessione e non avendo mai utilizzato il codice di identificazione e la password necessari per accedere. Ribadiva che gli addebiti per il servizio di fonia fissa non corrispondevano a quelli pubblicizzati e concordati e che alcune telefonate risultanti dai tabulati telefonici non corrispondevano a numeri chiamati. Lamentava che né i tabulati, né la registrazione del contratto le erano stati forniti, che l'operatore aveva sospeso l'utenza senza preavviso, continuando ad emettere fatture, che non erano stati rispettati i termini per le risposte ai due reclami del 6 agosto e del 30 novembre 2011, mentre al reclamo del 30 giugno 2011 era stata fornita una risposta erronea ed inviata documentazione incompleta. Lamentava che, a seguito del recesso, era stato addebitato il costo di Euro 60,00 per la disattivazione, contrariamente a quanto previsto dal Decreto Bersani, sottolineando la vessatorietà di alcune delle clausole contrattuali. Concludeva chiedendo l'esatta fatturazione del servizio voce, previa eliminazione del servizio ADSL, lo storno degli importi contestati e il ritiro

della pratica di recupero crediti, la risoluzione del contratto e il risarcimento dei danni, l'indennizzo per la sospensione del servizio senza preavviso, l'indennizzo per l'attivazione del servizio accessorio ADSL non richiesto, l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, le spese legali;

- Con memoria del 13 marzo 2012, l'istante precisava: a) il rimborso delle fatture attiene alla fattura n. ■■■■ per l'importo eccedente quello convenuto (di Euro 16,90) pari ad Euro 57,07, ovvero per l'intero importo di Euro 73,97, ove il contratto risultasse concluso il 21 gennaio 2011 ed alla fattura n. ■■■■, per un totale di Euro 80,00; b) le fatture di cui chiede lo storno parziale e totale sono: n. ■■■■, n. ■■■■, n. ■■■■, n. ■■■■, n. ■■■■, n. ■■■■, quest'ultima contenente i costi per la disattivazione, non dovuti: Precisava poi che gli indennizzi richiesti ex Delibera 124/10/CONS attengono a: 1) ritardata attivazione del servizio, per un ritardo di 132 giorni, di Euro 990,00 o per un ritardo di 54 giorni, di Euro 450,00, a seconda della data di effettiva attivazione, oltre ad un indennizzo per il malfunzionamento del servizio; 2) sospensione del servizio in assenza di preavviso, per 210 giorni, di Euro 2.100,00; 3) attivazione di servizi accessori non richiesti, di Euro 276,00; 4) mancata risposta ai reclami, Euro 400,00;
- Con memoria del 16 marzo 2012, l'operatore eccepiva in via preliminare l'inammissibilità delle domande, perché aventi natura risarcitoria e perché generiche, mancando l'imputazione alle norme presuntivamente violate. Nel merito precisava che in data 12 gennaio 2011 l'utente, già cliente Teletu per il servizio voce, aveva richiesto l'attivazione del servizio ADSL con piano tariffario Tutto per Te 34e90 ed applicazione di uno sconto di Euro 5,00 al mese per un anno, come da registrazione vocale prodotta, dalla quale risultava che l'utente aveva accettato la proposta di abbonamento relativa ai servizi voce e adsl, al costo mensile di Euro 29,90 al mese. Il servizio ADSL era stato attivato il 26 gennaio 2011 e il 31 gennaio 2011 era stato variato il piano tariffario da "Bolletta Unica Mini" a "Bolletta Unica Tutto per Te", con conseguente corretta corrispondenza tra gli importi addebitati in fattura ed i costi illustrati in sede di conclusione del contratto. Il 6 luglio 2011 i servizi erano stati sospesi per mancato pagamento anche degli importi non contestati, con conseguente perdurante addebito di costi fissi, e l'utenza era stata dismessa il 27 dicembre 2011. In ordine ai reclami, precisava che era stato dato riscontro al reclamo del 28 giugno 2011, con allegati i dettagli di due fatture. I dettagli delle altre fatture erano stati inviati unitamente alle fatture successive. Eccepiva infine il non corretto esercizio del diritto di recesso manifestato dal legale e la genericità ed irrilevanza della lamentata vessatorietà delle clausole contrattuali;
- Con memoria di replica del 26 marzo 2012, l'istante contestava le avverse eccezioni di inammissibilità, precisando che le norme violate e i parametri di indennizzo sono quelli di cui alla Delibera 73/11/CONS, e, in applicazione della Delibera, gli indennizzi ammontano a: a) Euro 405,00 per ritardata attivazione del servizio per 54 giorni; b) Euro 7,50 die per la sospensione del servizio dal 6 luglio 2011; c) Euro 5,00 die per l'attivazione del servizio ADSL non richiesto. A tale riguardo, evidenzia la contrarietà alle regole di correttezza, buona fede e trasparenza nella conclusione dei contratti, risultando con evidenza dalla registrazione vocale che non vennero esplicitati i reali termini dell'offerta. Peraltro il servizio ADSL non avrebbe potuto essere attivato, mancando i requisiti minimi richiesti per l'attivazione (pc e modem). Da qui la domanda di storno e di indennizzo. In subordine, chiedeva un indennizzo per la mancata disattivazione del servizio ADSL, richiesta telefonicamente; d) Euro 300,00 per la mancata risposta ai reclami, considerato

che le risposte fornite dall'operatore non furono esaustive. Da ultimo, l'istante contestava la violazione dell'art. 2 comma 4,6,7 dell'Allegato A della Delibera 664/06/CONS, per il mancato assolvimento degli obblighi informativi di cui agli artt. 52 e 70 del codice delle Comunicazioni e per il mancato invio della copia scritta del contratto concluso a distanza;

- All'udienza di discussione, le parti si riportavano ai propri scritti.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.

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

Le eccezioni preliminari sollevate dall'operatore di inammissibilità delle domande e delle richieste di indennizzo per la mancata indicazione delle norme presuntivamente violate e dei parametri di calcolo vengono rigettate perché infondate.

A prescindere dal fatto che tali norme e tali criteri sono stati precisati dall'utente nella prima e nella seconda memoria difensiva, comunque, nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, seppure l'utente non precisa le specifiche norme dalla violazione delle quali discenderebbe il suo diritto all'indennizzo, l'istanza non può per questo dichiararsi inammissibile. Laddove sia stata sufficientemente illustrata e descritta la presunta condotta inadempiente dell'operatore, spetta infatti all'Autorità l'inquadramento della fattispecie e l'individuazione delle eventuali norme violate e degli eventuali indennizzi dovuti.

Ciò premesso, vengono dichiarate inammissibili le seguenti domande formulate dall'utente, perché domande nuove non oggetto del precedente tentativo di conciliazione ed attinenti a presunti disservizi già presenti alla data di presentazione dell'istanza ed alla data dell'udienza di conciliazione e in quelle sedi non lamentati: a) la domanda di indennizzo per la sospensione non preavvisata del servizio; b) la domanda di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio, nonché di indennizzo per il malfunzionamento.

Oggetto della presente definizione sono pertanto i presunti inadempimenti dell'operatore in ordine all'attivazione del servizio ADSL non richiesto, alla tariffazione non conforme a quanto convenuto, al rimborso e allo storno degli importi eventualmente non dovuti, alla mancata risposta ai reclami.

2.2. Nel merito.

B.1. Sull'attivazione del servizio ADSL e sulla tariffazione non conforme a quella convenuta

L'istante lamenta l'attivazione del servizio ADSL, mai richiesto né utilizzato, e chiede il rimborso e lo storno dei relativi addebiti, oltre l'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti. Lamenta altresì l'applicazione di tariffe difformi da quelle convenute, addebiti per periodi di sospensione dei servizi e successivi al recesso e chiede il rimborso e lo storno delle somme non dovute.

Deve premettersi, per miglior comprensione della fattispecie, che l'istante era già utente Teletu (con piano tariffario Bolletta Unica Mini) e che, in costanza di contratto, aderì telefonicamente ad una offerta diversa prospettata sempre dall'operatore Teletu, che prevedeva anche l'attivazione

del servizio ADSL ed un piano tariffario differente. E' a quest'ultimo contratto che si riferiscono le considerazioni che seguono.

Ciò premesso, la domanda dell'utente è fondata per le seguenti ragioni.

Il contratto della sig.ra De Felici rientra nell'ambito dei c.d. "contratti a distanza" di cui all'art.50 e segg. del Codice del Consumo, disciplina ripresa e dettagliata dalla Delibera n.664/06/CONS con riferimento ai contratti per la somministrazione di servizi di comunicazione elettronica, conclusi con tale tecnica di comunicazione.

Attesa la contestazione dell'utente, si tratta di accertare se la dinamica di prospettazione dell'offerta, acquisizione del consenso ed assolvimento degli obblighi informativi conseguenti, abbia integrato i requisiti posti dalla normativa succitata a tutela del contraente debole, in quanto il professionista è onerato da una serie puntuale di obblighi informativi e documentali (artt.52 e 53 del Codice del Consumo) ed il consumatore ha la possibilità di esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo in un termine stabilito (art.64). Tali regole di protezione tengono conto della peculiarità dello strumento negoziale in esame che si caratterizza per la carenza della presenza fisica simultanea delle parti contraenti, cui corrisponde un'accentuazione della posizione di debolezza del consumatore rispetto alla controparte soprattutto per quel che concerne il profilo informativo, in quanto la "distanza" lo mette nell'impossibilità di prendere visione di quanto gli viene offerto sul piano delle caratteristiche del servizio e del suo costo. Di qui gli adempimenti specifici posti dal legislatore a carico del professionista, ovvero: le informazioni relative al negozio stipulando, da fornire *"prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza"* (art.52); l'obbligo di inviare conferma per iscritto, o su altro supporto duraturo, di tutte le informazioni rese ai sensi dell'art.52 *"prima od al momento dell'esecuzione del contratto"* (art.53); il diritto del consumatore di recedere senza penalità e senza obbligo di motivazione entro dieci giorni lavorativi, decorrenti dal giorno in cui siano stati soddisfatti gli obblighi informativi di cui all'art.52 *"qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto..."* (art.64, co.1 e 65, co.2 ,lett.b). La violazione del dovere di consegna del documento informativo di cui all'art.53, comporta l'ampliamento del termine concesso al consumatore per l'esercizio del recesso che, per i contratti a distanza, è *"di 90 giorni e decorre, per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte del consumatore, per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto"*. (art.65, co.3).

Sulla scorta della normativa generale, la Delibera 664/06/CONS ha imposto vincoli ancora più stringenti alla condotta dell'operatore di TLC che adotti la tecnica "a distanza" per la stipula dei contratti di telefonia; ciò in considerazione di un ambito caratterizzato da costante evoluzione tecnologica e concorrenzialità del mercato, dove le capacità di orientamento e valutazione del consumatore sono oltremodo sollecitate e si postula l'esigenza di configurare uno *jus poenitendi* rafforzato e di agevole esercizio, soprattutto quando la proposta sia telefonica.

Assume rilievo, allora, il combinato disposto dei commi 5 e 6 dell'art. 2 (*Conclusione dei contratti a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica*) che stabilisce, in linea generale, che la volontà inequivoca dell'utente di concludere il contratto deve risultare da un modulo, ovvero altro documento contrattuale anche elettronico, con la specifica che nel caso venga utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi sul contratto stipulando ed il consenso informato dell'utente, " possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, "sempre che l'operatore abbia adempiuto anche agli

*oneri di cui al comma seguente” ; ciò deve avvenire, ai sensi del successivo comma 6, mediante l’invio di un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni di cui all’art.53, comma 1 del Codice del Consumo (condizioni e modalità di esercizio del diritto di recesso, recapiti del gestore per i reclami, servizi di assistenza e garanzie), nonché delle informazioni di cui all’art.52, quelle cioè relative al contratto concluso (caratteristiche essenziali del servizio, prezzo, esistenza del diritto di recesso, durata e validità dell’offerta e del prezzo ecc.).In alternativa al modulo di conferma, l’operatore può redigere un vero e proprio contratto in base alle informazioni risultanti dal *vocal order*, ed inviarlo all’utente per la sottoscrizione, “*al più tardi al momento dell’inizio dell’esecuzione del contratto*” (comma 7).*

Lo spirito della disposizione normativa è finalizzato a rafforzare il diritto del consumatore ad avere piena consapevolezza circa le proposte commerciali alle quali ha precedentemente aderito per telefono, mediante presa visione di un documento scritto, al fine di verificare la rispondenza delle condizioni all’offerta prospettata e di poterci ripensare.

Si tratta in buona sostanza di quanto lamentato dalla sig.ra De Felici la quale afferma di non essere stata messa in grado di comprendere l’offerta commerciale proposta, sia per la velocità di espressione dell’operatrice, sia per la scarsa trasparenza e chiarezza dell’offerta.

Teletu non ha provato di aver inviato la conferma del contratto per iscritto, limitandosi ad allegare la prova del consenso vocale da parte dell’utente alla conclusione del contratto mediante produzione in atti della registrazione della telefonata, la quale peraltro si conclude con l’avvertimento che sarebbe stata inviata una comunicazione scritta con i dettagli dell’offerta e le c.g.c e che, dalla ricezione, l’utente avrebbe avuto dieci giorni di tempo per recedere.

In ragione di ciò, si deve escludere che la prova circa la valida conclusione del contratto sia stata raggiunta in questa sede, in forza di quanto stabilito dall’art.6, comma 2 della delibera 664/06/CONS: “*nei procedimenti non giurisdizionali di risoluzione delle controversie relative alla conclusione di un contratto a distanza di fornitura di beni o servizi di comunicazioni elettroniche, l’operatore può fornire prova dell’avvenuta conclusione del contratto solo dimostrando di aver adempiuto gli obblighi di cui all’art.2, commi 5, 6 e 7 (...)*”.

Si osservi come l’impianto complessivo derivante dalle norme del Codice del Consumo e della Del.664/06/CONS distingua il piano puramente contrattuale, dove le conseguenze derivanti dal mancato assolvimento degli obblighi informativi da parte del gestore si ripercuotono all’interno del rapporto stesso con l’ampliamento dei termini per l’esercizio del recesso da 10 a 90 giorni; di conseguenza, l’operatore che attivi il servizio prima (o in assenza) di conferma del contratto per iscritto -specie nei casi in cui l’attivazione debba avvenire entro termini cogenti stabiliti da altre disposizioni legislative- deve garantire all’utente la facoltà di recedere in un termine più ampio ma con analoghi effetti *ex tunc* previsti dall’originario diritto di ripensamento. Restano ferme le misure sanzionatorie cui l’operatore può andare incontro per il mancato assolvimento dei succitati oneri informativi.

Quando invece si transita dal piano contrattuale a quello contenzioso, mediante attivazione del procedimento ex Delibera 173/07/CONS, scatta a carico del gestore uno specifico onere probatorio sull’esistenza del contratto, assolvibile esclusivamente con la prova dell’invio della documentazione contrattuale al domicilio dell’utente, non risultando più sufficiente l’ordinazione vocale.

Deve pertanto dichiararsi non validamente concluso il contratto tra la Sig.ra De Felici e Teletu mediante *vocal order* del 21.1.2011, con gli effetti previsti dall'art.3, comma 2 della Delibera n.664/06/CONS, quanto alla regolarizzazione dei rapporti tra le parti.

Pertanto, l'operatore è tenuto a rimborsare e a stornare le somme richieste a titolo di canone per il servizio ADSL, nonché a tenere esente l'utente dalla corresponsione di qualsiasi ulteriore somma a titolo di costo di disattivazione, e a rimborsare e stornare le somme eccedenti quelle dovute in forza del precedente piano tariffario in essere (Bolletta Unica Mini al costo fisso di Euro 16,90 al mese in promozione scontato del 60% per i primi 12 mesi, dal 10 agosto 2010) e le somme addebitate per il periodo di sospensione dei servizi, che l'operatore ha dichiarato essere stata effettuata il 6 luglio 2011 e per il periodo successivo alla risoluzione contrattuale.

Ne consegue, dunque, che la sig. ■■■ De Felici ha diritto:

- Al rimborso di Euro 60,45 a valere sulla fattura n. ■■■ per la differenza tra quanto dovuto per due mesi (l'attivazione come comunicato da Teletu è da considerarsi effettuata il 10 settembre 2010) in forza del precedente piano tariffario e quanto richiesto;
- Al rimborso di Euro 11,08 a valere sulla fattura n. ■■■ per la differenza tra quanto dovuto per due mesi in forza del precedente piano tariffario e quanto richiesto;
- Allo storno di Euro 12,10 per ADSL febbraio 2011 e di Euro 14,64 a valere sulla fattura n. ■■■ per la differenza tra quanto dovuto per due mesi in forza del precedente piano tariffario e quanto richiesto per "Contributo Tutto per te";
- Allo storno di Euro 30,00 per quanto addebitato a titolo di canone ADSL marzo e aprile 2011 e di Euro 14,64 per la differenza tra quanto dovuto per due mesi in forza del precedente piano tariffario e quanto richiesto per "Contributo Tutto per te" a valere sulla fattura n. ■■■
- Allo storno di Euro 30,00 per quanto addebitato a titolo di canone ADSL maggio e giugno 2011 e di Euro 17,98 per la differenza tra quanto dovuto per due mesi in forza del precedente piano tariffario e quanto richiesto per "Contributo Tutto per te" a valere sulla fattura n. ■■■
- Allo storno totale della fattura n. ■■■
- Allo storno totale della fattura n. ■■■
- Allo storno totale della fattura n. ■■■

L'operatore dovrà altresì provvedere al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero crediti.

Quanto all'indennizzo per inadempimento del gestore, nessun obbligo indennizzatorio può essere posto a carico del professionista che non ottemperi agli oneri informativi ai sensi del Codice del Consumo né è configurabile, in tale caso specifico, la fattispecie della "Fornitura di prestazioni non richieste" di cui all'art.3 comma 1 della Delibera n.664/06/CONS, che la esclude in presenza di una "*previa ordinazione vocale*". Circostanza confermata dalla produzione in atti dell'ordinazione telefonica. Non integrandosi gli estremi della prestazione non richiesta, non sono dunque applicabili gli indennizzi previsti dalla Delibera n.173/07/CONS e n.73/11/CONS, cui pure l'art.6, comma 1 della Delibera 664/06/CONS rinvia per la risoluzione stragiudiziale di questo tipo di controversie .

B.3. Sulla risposta ai reclami

L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami svolti telefonicamente e per iscritto, e chiede il relativo indennizzo.

Dalla documentazione prodotta risulta che l'utente ha svolto un reclamo scritto il 30 giugno 2011 (ricevuto il 4 luglio 2011), cui l'operatore, seppure in maniera incompleta, ha dato risposta il 1 agosto 2011 e due reclami il 6 agosto (ricevuto il 12 agosto) e il 1 dicembre 2011, con le medesime contestazioni, rimasti entrambi senza riscontro.

In ordine alla risposta a questi due reclami, nulla viene dedotto dall'operatore.

Rileva, allora, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e anche dell'articolo 7.3 delle CGC), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata* e fornita *in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta al reclamo inviato, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una *mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore*, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP e delle CGC.

Considerato l'orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Del. nn. 32/12/CIR, 97/12/CIR, 101/12/CIR), ai sensi dell'art.11, comma 1 e comma 2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, considerata la data di ricezione del reclamo del 6 agosto, detratto il tempo utile alla risposta (45 giorni previsti dalla Carta Servizi Teletu) e il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (17 novembre 2011), si riconosce all'utente un indennizzo di Euro 52,00.

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 e delle difese svolte, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

*** ** ***

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dalla sig.ra [REDACTED] De Felici nei confronti dell'operatore TeleTu 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, 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 [REDACTED] De Felici in data 13 gennaio 2012.

La società TeleTu [REDACTED] è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 52,00 per la mancata risposta ai reclami, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b) Euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura

La società TeleTu [REDACTED] è inoltre tenuta a:

- 1) rimborsare Euro 60,45 a valere sulla fattura n. [REDACTED], oltre interessi legali dalla data del pagamento
- 2) rimborsare Euro 11,08 a valere sulla fattura n. [REDACTED], oltre interessi legali dalla data del pagamento
- 3) stornare complessivi Euro 26,74 dalla fattura n. [REDACTED]
- 4) stornare complessivi Euro 44,64 dalla fattura n. [REDACTED]
- 5) stornare complessivi Euro 47,98 dalla fattura n. [REDACTED]
- 6) stornare la fattura n. [REDACTED]
- 7) stornare la fattura n. [REDACTED]
- 8) stornare la fattura n. [REDACTED]
- 9) ritirare la 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, let. 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, 28 maggio 2013

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente Responsabile del Procedimento

Livio Sviben

Fto