

DELIBERA N. 64/12/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
■ MICOCCI/TELECOM ITALIA ■
IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 30.11.2012;

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 16/06/2011, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/382/2011, con cui il sig. ■■■ Micocci ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Telecom Italia ■■■ (di seguito, per brevità, "Telecom");

VISTA la nota del 1/08/2011 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;

VISTA la nota del 9 settembre 2011, con cui l'istante ha presentato la memoria difensiva e i documenti;

VISTA la nota del 9 settembre 2011, con cui Telecom ha presentato la memoria difensiva e i documenti;

VISTA la nota del 20 settembre 2011, con cui 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.

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

- il sig. Micocci, già utente Telecom, effettuava richiesta di portabilità in Tiscali e, in data 26 gennaio 2010 esercitava, entro i dieci giorni, il diritto di recesso, chiedendo l'immediato rientro in Telecom del servizio ADSL (attivato da Tiscali il 19 gennaio 2010) e l'interruzione della portabilità per la linea telefonica (non ancora attivata da Tiscali). Ciononostante, la linea telefonica veniva attivata con Tiscali il 29 gennaio 2010;
- nella procedura di rientro, la linea ADSL gli veniva tolta, senza che fosse mai stata prospettata tale possibilità e nonostante il fatto che in data 9 marzo 2010 fossero stati comunicati a Telecom il codice di migrazione e la richiesta di rientro per recesso dall'altro operatore;
- l'istante chiedeva allora l'applicazione dell'offerta Teleconomy Internet, servizio che però non è mai stato disponibile né funzionante, e, ciononostante, addebitato;
- viste le difficoltà incontrate, in data 22 maggio 2010 l'istante chiedeva la portabilità verso l'operatore Fastweb. Il 27 maggio 2010 il tecnico Telecom provvedeva a staccare la linea dalla rete Telecom e ad attaccarla alla rete Fastweb, ma la portabilità non aveva luogo contestualmente al successivo intervento tecnico di Fastweb e la linea rimaneva a Telecom fino al 7 luglio 2010. Nonostante la mancanza del servizio, pervenivano comunque gli addebiti del periodo, ivi incluso l'addebito per "contributo nuovo impianto/subentro", che veniva prontamente contestato perché non comunicato e non dovuto, trattandosi di un rientro;
- i numerosi reclami non venivano evasi ai sensi della Delibera 179/03/CSP art. 8.4;

- fino al mese di marzo 2011, nonostante gli fosse stato garantito che non vi erano importi ulteriori da corrispondere, pervenivano all'istante altre fatture Telecom, tutte contestate;
- all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione svoltasi davanti alla Commissione di Conciliazione, l'operatore proponeva lo storno del residuo debito sul conto n. 4/10 e l'annullamento dei conti 5/10, 6/10, 1/11, sanando la situazione contabile del cliente. L'istante non accettava e il tentativo si concludeva con esito negativo;
- con l'istanza di definizione, l'utente chiedeva pertanto: 1) un indennizzo ex art. 26 CGC per ogni giorno di ritardo nella riparazione del malfunzionamento del servizio Teleconomy Internet, dal 29 aprile 2010 al 28 maggio 2010, pari ad Euro 209,04; 2) un indennizzo ex art. 27 CGC per la indebita sospensione del servizio telefonico dal 27 maggio 2010 al 7 luglio 2010, pari ad Euro 337,68; 3) un indennizzo ex art. 5 c. 2 lett. B Delibera 179/03/CSP per la sospensione del servizio ADSL dal 1 aprile 2010 (data di rientro in Telecom) al 7 luglio 2010, pari ad Euro 787,92; 4) un indennizzo ex Delibera 179/03/CSP per ciascuno dei differenti reclami inevasi, dalla data di invio alla data dell'istanza di definizione, per un totale di 4209 giorni e per un importo del 50% del canone, per un ammontare di Euro 33.756,18. Il tutto oltre interessi del 5% su ciascun importo e lo storno di tutte le fatture;
- con la memoria del 9 settembre 2011, l'istante precisava che: a) la linea telefonica venne lasciata a Telecom solo il 1 aprile 2010; b) il problema con la linea ADSL si manifestò al rientro in Telecom (1 aprile 2010), fino al passaggio con Fastweb (7 luglio 2010); c) il 6 aprile 2010 Telecom comunicò che non era possibile attivare la linea ADSL perché la posizione era stata occupata da un'altra linea; d) il 7 aprile 2010 Telecom attivò la linea telefonica e venne disattivata la linea ADSL; e) lo stesso giorno l'istante reclamò la circostanza, chiedendo l'immediata attivazione della linea ADSL, non essendogli stata prospettata la possibilità di perderla; f) vista l'impossibilità di riavere la linea ADSL, il 26 aprile 2010 l'istante chiese l'attivazione del servizio di Internet Dial up denominato Teleconomy Internet, che non venne mai attivato, contrariamente a quanto affermato da Telecom; g) ai vari reclami per il non funzionamento del servizio, l'operatore si era limitato a rispondere di aver risolto i guasti nei termini delle CGA. L'istante riportava poi un prospetto di tutti i reclami, precisandone i motivi e le date di invio, evidenziando la mancata esaustiva risposta dell'operatore e la non proporzionalità al disagio subito dell'indennizzo previsto dalla Delibera 73/11/CONS. L'indennizzo per la mancata risposta ai reclami veniva quantificato in Euro 24.950,22, pari ad un importo del 50% del canone (Euro 8,02) per 3111 giorni. Precisava altresì che la domanda di storno era da riferirsi solo ai conti n. 2 e 3/11, essendo stati saldati gli altri ed insisteva nelle domande dei diversi indennizzi;
- con memoria del 9 settembre 2011, l'operatore eccepiva in via preliminare l'inammissibilità dell'istanza perché contenente richieste nuove rispetto a quelle avanzate in sede di conciliazione e perché avente ad oggetto una richiesta di risarcimento del danno "camuffata da indennizzo". Nel merito, contestava la fondatezza delle avverse pretese, deducendo che il ritardo nell'allaccio della linea ADSL e l'assenza della linea telefonica erano dipese dalle innumerevoli richieste di migrazione effettuate dall'utente, che avevano

comportato un disagio ai sistemi elettronici dei diversi operatori coinvolti. Precisava, producendo le schermate Pitagora dei propri sistemi informatici, che l'ordine di Tiscali ricevuto il 22 gennaio 2010 era stato eseguito il 29 gennaio 2010. Al momento in cui l'istante chiese il rientro in Telecom (il 26 gennaio 2010), la procedura di migrazione era già in corso e non era possibile interromperla. In ogni caso, non vi era traccia della richiesta di rientro in quella data e il codice di migrazione era stato inviato a Telecom solo il 9 marzo 2010, come affermato dall'istante stesso. Tiscali inviò l'ordine di cessazione e rientro a Telecom in data 31 marzo 2010 e rilasciò la linea il 26 aprile 2010, con ciò dimostrandosi l'impossibilità da parte di Telecom di attivare la linea il 27 gennaio 2010. Stesso discorso per il passaggio all'operatore Fastweb, che richiese l'attivazione in data 25 giugno 2010. Infine, sottolineava di aver risposto ai reclami sulle questioni di sua pertinenza;

- con memoria di replica del 20 settembre 2011, l'istante precisava che le risposte ai reclami fornite da Telecom erano carenti sia nell'aspetto formale che sostanziale, in quanto non motivate e redatte senza indicare gli accertamenti compiuti e privi delle informazioni relative alle procedure di risoluzione delle controversie. Evidenziava che quella che Telecom indicava come istanza alla Commissione di Conciliazione con richiesta di Euro 919,04 per mancata risposta ai reclami, era invece un reclamo di contestazione di una fattura e che, già alla data del 29 novembre 2010, la richiesta di indennizzo era pari ad Euro 7.867,62. Contestava che le domande svolte fossero nuove, precisando che i maggiori importi richiesti con l'istanza di definizione sono legati al decorso del tempo per la chiusura della vertenza, e che avessero natura risarcitoria. Nel merito, precisava che: 1) non vi fu un ritardo, ma un mancato allaccio della linea ADSL, nonostante specifica richiesta del 7 aprile 2010; 2) il servizio Teleconomy internet non è mai stato disponibile; 3) la richiesta di migrazione fu una sola (verso Tiscali), essendo stata la seconda (verso Fastweb) dettata dalle difficoltà riscontrate con Telecom; 4) gli addebiti Telecom ebbero inizio il 2 aprile 2010, data in cui la linea tornò in Telecom e non il 26 aprile 2010; 5) la richiesta di migrazione verso Fastweb venne effettuata due volte, il 17 e il 23 maggio 2010, e, dall'intervento del tecnico del 27 maggio fino all'ultimazione del passaggio a Fastweb, la linea telefonica venne interrotta;
- all'udienza di discussione le parti si riportavano ai propri scritti difensivi.

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.

Le eccezioni preliminari svolte dall'operatore di inammissibilità dell'istanza perché contenente domande nuove e risarcitorie vengono rigettate perché infondate.

Infatti, come si evince dal verbale di conciliazione del 17 maggio 2011 della Commissione di Conciliazione, le contestazioni dell'istante in quella sede erano inerenti a: "Disservizi su Teleconomy Internet – sospensione linea e ADSL – mancato riscontro ai reclami" e le stesse identiche questioni sono state dedotte nell'istanza di definizione. Non costituisce

domanda nuova la eventuale diversa misura dell'indennizzo richiesto, la cui quantificazione, ove dovuto, è rimessa all' Autorità adita.

Così l'eccezione di inammissibilità dell'istanza perchè avente ad oggetto il risarcimento del danno da far valere in sede giurisdizionale, è palesemente infondata, avendo l'utente espressamente richiesto la liquidazione di indennizzi, in relazione a ciascuno degli inadempimenti lamentati.

B. Nel merito

B.1. Sul servizio ADSL

Viene in primo luogo esaminata la questione concernente la dedotta mancata attivazione del servizio ADSL imputata dall'istante a responsabilità di Telecom.

Deduce l'istante di aver fruito del servizio ADSL con il precedente operatore (Tiscali) fino alla data in cui si perfezionò il rientro in Telecom, ovvero il 1 aprile 2010, e che il successivo 6 aprile l'operatore lo informò dell'impossibilità di riattivare il servizio, perché la posizione risultava occupata da un'altra linea. La possibilità di perdere il servizio, deduce sempre l'utente, non fu mai prospettata dal servizio clienti cui si era più volte rivolto, possibilità che, ove nota, non lo avrebbe indotto a chiedere il rientro in Telecom. La mancanza del servizio si è protratta sino al perfezionamento della migrazione verso altro operatore, avvenuta il 7 luglio 2010.

A sostegno dell'individuata responsabilità di Telecom, sostiene l'utente di aver esercitato il diritto di ripensamento ex art.64 del Codice del Consumo e che pertanto non sarebbe ammissibile un impedimento tecnico che comporti la deprivatione di un servizio già esistente, quale quello verificatosi, visto che la comunicazione di ripensamento obbliga gli operatori ad interrompere la procedura di passaggio ed a ripristinare la configurazione iniziale. L'utente afferma infatti che *“dopo che Tiscali ha attivato la linea in data 19.1.2010, a seguito di richiesta di portabilità, lo scrivente produceva richiesta di recesso **entro 10 giorni ai sensi dell'art.64 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n.206, in data 26.10.2010...**”* e che aveva revocato il mandato a Tiscali *“visto che la linea telefonica non era ancora stata lasciata da Telecom”*.

Stante la ricostruzione di parte istante, occorre in primo luogo sgombrare il campo da errori interpretativi della normativa applicabile.

L'invocato art. 64 del Codice del Consumo, si applica unicamente ai contratti a distanza o stipulati fuori dai locali commerciali e prevede la facoltà di ripensamento per l'utente, entro 10 giorni dalla stipula o dall'assolvimento degli oneri informativi da parte del professionista, quando ciò avvenga in un momento successivo alla stipula stessa. In tale modo lo svantaggio in cui versa il consumatore per effetto della mancata presa visione delle condizioni contrattuali al momento della prestazione del consenso, viene riequilibrata da un rafforzamento del diritto a cambiare idea, in tempi molto stretti, ove le condizioni accettate si rivelassero non aderenti alle proprie aspettative. La perentorietà e ristrettezza dei tempi imposti per l'esercizio di tale facoltà, d'altro canto, è funzionale a consentire che il processo di attivazione del contratto possa essere interrotto prima che questo produca

effetti permanenti e quindi non reversibili. Questa particolare forma di recesso è poi dettagliata nel campo dei contratti di telefonia, dalle Delibere Agcom n. 664/06/CONS (art.5, commi 2 e 4, lett.b) e n.274/07/CONS, (art.17, comma 7) per lo specifico ambito delle procedure di passaggio tra operatori.

L'utente afferma di aver aderito all'offerta "Tiscali Unica" in data 28.12.2009, senza specificare se tale adesione sia avvenuta con tecnica di comunicazione a distanza. Nondimeno, dalla comunicazione di benvenuto di Tiscali depositata agli atti, è possibile dedurre che la stipula contrattuale sia avvenuta con tale tecnica per essere elencati, tra gli allegati alla stessa, il modulo di conferma e le c.g.c., documenti con i quali il gestore tipicamente assolve agli oneri informativi imposti dalla normativa per questa categoria di contratti. Stante la data di conclusione del contratto, dichiarata dall'utente stesso (28.12.2009), emerge che il ripensamento è stato esercitato oltre il termine di legge di 10 giorni decorrenti dalla stessa. Si aggiunga poi che, anche assumendo l'ottica di tutela rafforzata di cui al Codice del Consumo ed alla delibera 664/06/CONS, e considerando quindi quale termine di decorrenza per il ripensamento non la data di stipula, ma il successivo momento di assolvimento degli oneri informativi da parte del gestore, il ripensamento comunicato con A/R del 26.1.2010 è comunque fuori termine anche rispetto a quest'ultima, configurandosi pertanto lo stesso quale recesso *tout court* con la tipica efficacia *ex nunc*. Ciò, nella pratica, si traduce nella necessità di avviare una procedura di passaggio *ex novo*, analoga ed equivalente a quella già conclusa, anche solo per rientrare col vecchio operatore.

Ne consegue, anche sotto il solo profilo normativo, l'infondatezza della pretesa al ripristino dello *status quo ante*, cioè la garanzia di conservazione del servizio ADSL, in presenza di ostacoli tecnici sopravvenuti nel frattempo.

Se si va poi ad esaminare quanto accaduto tecnicamente nelle procedure di attivazione con Tiscali e rientro in Telecom, lo scenario normativo sopra descritto trova conferma nella tempistica degli interventi svolti, quali emergono dalle schermate Pitagora prodotte da Telecom: a fronte dell'ordine del Recipient (Tiscali) del 21 gennaio 2010, ricevuto da Telecom il 22 gennaio 2010, quest'ultimo espletava l'attivazione il 29 gennaio 2010; avendo l'utente comunicato il recesso il 26 gennaio 2010, ricevuto da Tiscali il 29 gennaio, è evidente che il recesso sia giunto quando la migrazione era ormai in fase 3, quando cioè non può essere tecnicamente garantito l'arresto della procedura. Tanto più nel caso di specie, visto che il recesso è giunto nella sfera di conoscenza di Tiscali lo stesso giorno dell'attivazione della linea (29 gennaio 2010). A seguito del recesso, Tiscali trasmetteva poi l'ordine di rientro a Telecom il 31 marzo 2010 e Telecom, ricevutolo in data 1.4.2010, lo attivava il 28.4.2010.

Da quanto sopra, si evince che Telecom ha correttamente provveduto al rilascio della linea all'operatore Recipient Tiscali appena ricevuta la richiesta di attivazione inoltratagli e che nessuna responsabilità è ad essa addebitabile nella successiva fase di attivazione del nuovo contratto.

La domanda di liquidazione di indennizzo per la mancata attivazione del servizio ADSL viene pertanto rigettata.

B.2. Sull'attivazione del servizio Teleconomy Internet

L'istante lamenta il mancato funzionamento del servizio Teleconomy Internet, di cui aveva chiesto l'attivazione avendo appreso dell'impossibilità di riattivazione del servizio ADSL.

Nonostante l'operatore abbia comunicato l'avvenuta attivazione del servizio in data 27 aprile 2010, il servizio, continua l'istante, non ha mai funzionato, determinandolo così a cambiare nuovamente operatore.

In ordine a tale contestazione, Telecom nulla deduce.

La doglianza dell'istante è fondata per la seguente ragione.

Dall'esame della documentazione prodotta dall'utente, risulta che l'operatore abbia ammesso l'esistenza della problematica lamentata (lettera Telecom del 25 maggio 2010), accogliendo in seguito la contestazione sui conti dell'anno 2010, fatti oggetto di apposita diminuzione.

A fronte della responsabilità contrattuale dell'operatore, spetta pertanto all'utente un indennizzo per il periodo di non funzionamento del servizio (dal 30 aprile 2010, al netto del tempo contrattualmente previsto per la riparazione, al 27 maggio 2010, data in cui il tecnico Telecom distaccò la linea) da quantificarsi, in forza del combinato disposto dell'art. 2.2 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS e dell'art. 26 Condizioni Generali di Abbonamento in complessivi Euro 224,56.

B.3. Sull'interruzione del servizio telefonico

L'istante lamenta l'interruzione del servizio telefonico a far data dal 27 maggio 2010 al 7 luglio 2010, data in cui la linea migrò all'altro operatore.

Sul punto l'operatore Telecom nega qualsivoglia responsabilità, precisando che l'operatore Fastweb chiese l'attivazione solo in data 25 giugno 2010.

La domanda dell'utente è infondata per la seguente ragione.

L'utente deduce che, a seguito della sottoscrizione della proposta di abbonamento Fastweb, dietro segnalazione di quest'ultima, il 27 maggio 2010 un tecnico Telecom provvedeva a staccare la linea telefonica dalla rete Telecom e ad attaccarla alla rete Fastweb. Deduce inoltre che il 1 giugno 2010 il tecnico Fastweb non effettuò la portabilità del numero fisso, in quanto non risultava la stipula dell'abbonamento "Navigacasa" per i servizi fonia e dati, ma unicamente il contratto precedente per la sola linea dati, lasciando l'utente privo del servizio telefonico. Produce infatti due reclami svolti nei confronti di Fastweb, nei quali lamenta l'inadempimento contrattuale di Fastweb per la mancata attivazione.

E' l'istante stesso quindi che ammette la effettiva mancanza di responsabilità dell'operatore Telecom. A ciò si aggiunga che, come si evince dall'esame delle schermate Pitagora, l'operatore Recipient (Fastweb) ha inoltrato a Telecom l'ordine di attivazione solo in data 25 giugno 2010, che l'ordine è stato ricevuto il 26 giugno ed espletato il 5 luglio 2010, quindi nel rispetto del termine previsto per il perfezionamento della procedura di attivazione.

Nessuna responsabilità è quindi riconducibile a Telecom per l'interruzione del servizio telefonico e la domanda di liquidazione di indennizzo viene rigettata.

B.4 Sullo storno delle fatture

L'istante chiede lo storno dei conti 2 e 3 del 2011, precisando che tutte le altre fatture risultano saldate (lettera Telecom del 14 gennaio 2011).

Sul punto, nulla deduce l'operatore.

La domanda viene accolta, considerato che dal 7 luglio 2010 l'istante è utente di altro operatore, che nessuna prova è stata fornita da Telecom in ordine alla debenza degli importi richiesti con i conti n. 2 e n. 3 del 2011, né alcuna specifica contestazione è stata svolta in ordine agli addebiti lamentati.

B.5 Sulla risposta ai reclami

L'utente lamenta la mancata risposta ai numerosi reclami svolti nei confronti dell'operatore, chiedendo l'indennizzo per la mancata risposta ad ognuno di essi reclami in quanto aventi ad oggetto differenti motivazioni e contestazioni di differenti bollette, per complessivi Euro 24.950,22.

Sul punto l'operatore precisa di aver risposto ai reclami, e contesta l'ammontare dell'importo richiesto che "camufferebbe" un vero e proprio risarcimento del danno.

Dei numerosi reclami prodotti dall'utente, uno attiene alla mancata attivazione del servizio ADSL, due al non funzionamento del servizio Teleconomy, uno all'addebito per "contributo di attivazione – contributo di nuovo impianto", nove ad addebiti contenuti nelle fatture via via succedutesi per importi non dovuti e per servizi non fruiti, uno alla mancata risposta ai reclami.

L'operatore risulta aver riscontrato: 1) il reclamo attinente la mancata attivazione del servizio ADSL, confermando, a seguito di verifiche tecniche, l'impossibilità di fornire il servizio ADSL; 2) il reclamo attinente il non funzionamento del servizio Teleconomy, confermando di aver riscontrato il guasto segnalato e rinviando a successive comunicazioni la definizione della problematica; 3) il reclamo attinente l'addebito per contributo attivazione, e alcuni reclami attinenti le contestazioni delle fatture, tutti poi risolti fattivamente mediante diminuzione delle fatture stesse, per gli importi contestati (nota del 14.1.2011).

Dall'esame dei documenti, si può concludere che: 1) l'operatore ha risposto nel termine previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento al reclamo attinente il servizio ADSL, motivandone sufficientemente il rigetto; 2) l'operatore ha riscontrato parzialmente il reclamo inerente il servizio Teleconomy, del quale ha ammesso l'esistenza tuttavia rinviandone a comunicazioni successive "la definizione". Comunicazione che è arrivata tuttavia solo in data 14.1.2011; 3) l'operatore non ha risposto in maniera adeguata ed esaustiva ai reclami attinenti alle contestazioni degli importi addebitati nelle fatture, contenendo le risposte, per lo più, mere formule di stile. I reclami dell'utente devono però

considerarsi in maniera unitaria, perchè le contestazioni sono inerenti ai medesimi disservizi (non funzionamento di Teleconomy e relativi addebiti periodici, interruzione della linea e addebiti per il servizio, non debenza del rateale contributo di attivazione, addebiti successivi alla migrazione); parimenti unitaria può quindi considerarsi la risposta – avente ad oggetto “contestazione conti anno 2010”- inoltrata il 14.1.2011, con la quale il gestore ha comunicato di aver provveduto alla diminuzione della fatturazione in ragione delle contestazioni mosse, ritenendole fondate; 5) l'operatore non ha risposto al reclamo del 29 novembre 2010, inerente la mancata risposta ai precedenti reclami, ma nessun obbligo contrattuale di risposta sussisteva più in capo a Telecom, essendo l'utente migrato a Fastweb dal 7 luglio 2010.

Si configura pertanto un ritardo nella gestione dei reclami inerenti i punti 2) e 3) (servizio Teleconomy con relativi addebiti e indebita fatturazione sui conti 2010-2011) entrambi risolti per fatti concludenti con lo storno delle somme contestate di cui alla nota del 14.1.2011, storno che l'utente conferma, richiedendo l'annullamento solo dei successivi conti 2/11 e 3/11.

Per la determinazione dell'indennizzo, 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, detratto il tempo utile alla risposta (30 giorni previsti dalle CGA) e considerato l'intervallo di tempo trascorso tra la proposizione del reclamo e la risposta (14.1.2011), vanno riconosciuti : 1) per il reclamo del 13.5.2010 e segg. (Teleconomy Internet), euro 216; 2) per le contestazioni delle fatture, considerando la prima quella del 3.6.2010, euro 195, per un totale di euro 411.

C. 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 del sig.  Micocci sia parzialmente da accogliere nei termini espressi in motivazione;

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 dal sig. ■■■■■ Micocci in data 16 giugno 2011.

La società Telecom Italia ■■■■■ è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

1. Euro 224,56 a titolo di indennizzo per il non funzionamento del servizio Teleconomy, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;.
2. Euro 411,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.
3. Euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura,

La società Telecom Italia ■■■■■ è inoltre tenuta a provvedere all'annullamento dei conti n. 2 e n. 3 del 2011 ed al ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti a sua 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, 30 novembre 2012

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto