



DELIBERAZIONE
n. 62 del 5 giugno 2019

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx /Telecom Italia xxx.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome", sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA l'istanza GU14 n. 311 del giorno 5 giugno 2017 con cui la società xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia xxx (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, intestataria di un contratto *business* di telefonia fissa con Telecom Italia, lamenta l'applicazione di tariffe maggiori rispetto a quelle pattuite e il malfunzionamento dei servizi voce a seguito dell'installazione da parte dell'operatore di un centralino e di apparecchi collegati.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- *“verso metà di novembre 2015 [aderiva] a un'offerta commerciale denominata “Trunksip” con la promessa che avrebbe abbassato le fatture”; nei mesi successivi riscontrava “nelle fatture degli importi superiori rispetto al costo pattuito, prima ancora che venisse attivato il nuovo contratto”;*

- *dal mese di gennaio 2016 l'operatore attivava “il contratto dopo numerosi solleciti e richieste di inizio lavori”; “riscontrava fin da subito che le configurazioni erano sbagliate”: talvolta non era possibile rispondere alle chiamate, che subivano interruzioni improvvise. Oltretutto non era possibile trasferire le chiamate e gli apparecchi interni non squillavano;*

- *nonostante le ripetute chiamate al servizio clienti, il disservizio non veniva risolto e l'utente provvedeva a contestare le problematiche attraverso vari reclami, rimasti tuttavia privi di riscontro;*

- *riscontrava che “le fatture [erano] state sempre molto più alte di quelle precedenti, quindi l'esatto opposto di quanto era stato pattuito in sede contrattuale; in aggiunta, avevano messo la linea pos su una linea telefonica facendo spendere al cliente circa 280 € a bimestre di transazioni quando avrebbero potuto consigliare “pos ethernet” e spendere 0€”.*

In data 9 maggio 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“lo storno dell'intera posizione debitoria sino a fine ciclo fatturazione”;*
- ii) *“indennizzo pari ad € 2.000,00 per tutte le mancate risposte ai reclami e disservizi”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, in data 8 luglio 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale, nel rilevare l'infondatezza in rito e nel merito dell'istanza, ha evidenziato che *“la descrizione dei fatti fornita dall'istante non solo è estremamente generica (“le configurazioni erano sbagliate, arrivavano chiamate e non riuscivano a prenderle, non potevano passarsi chiamate, interruzioni di chiamate improvvise, mancato squillo degli apparati nelle chiamate in entrata...”)* ma è anche totalmente sguarnita di prova, attesa la totale assenza di supporto documentale, con conseguente lesione del diritto di difesa dell'esponente società, che è impossibilitata a replicare adeguatamente alle avverse pretese. È infatti principio di diritto consolidato, peraltro espressamente previsto dall'art. 2697 c.c. da richiamarsi in via analogica in questa sede, che chi aziona un diritto deve necessariamente produrre le prove fattuali e documentali da cui quest'ultimo origina (*“Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*) e, senza le quali, è preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all'organo giudicante – nel caso di specie il Co.re.com. - di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria (*“onus probandi incumbit ei qui dicit”*). Nulla

di quanto dichiarato da parte istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di addebito risulta generico e le relative richieste formulate in modo apodittico. xxx asserisce di aver sofferto un disagio dalla pretesa errata fatturazione, posta asseritamente in essere in maniera unilaterale da TIM, senza però fornire alcun elemento da cui desumere l'effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l'evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico-soggettiva di TIM che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda. È infatti piuttosto singolare che, pur contestando la debenza delle somme richieste in pagamento da TIM, perché ritenute non conformi al contratto in essere, xxx non alleghi né la documentazione contrattuale cui si riferisce né i conti telefonici asseritamente ritenuti inesatti, non consentendo quindi neppure un raffronto fra il pricing prescelto all'epoca della sottoscrizione del contratto e quello effettivamente applicato dall'esponente società, con ciò frustrando il diritto di difesa di TIM. Inoltre, prima dell'avvio della presente procedura l'operatore telefonico non aveva mai ricevuto alcuna segnalazione scritta né tantomeno le produzioni documentali di parte avversa dimostrano il contrario, con conseguente insussistenza dell'ipotesi di indennizzo ex art. 11 delibera 73/11/CONS. Di conseguenza, ogni tipo di contestazione mossa nei confronti di TIM in merito all'inesatta esecuzione degli impegni contrattualmente assunti è totalmente infondata in fatto, perché non suffragata da alcun supporto documentale e, pertanto, meritevole di rigetto”.

Inoltre l'operatore ha precisato che:

- *“fermo restando quanto sopra, la scrivente difesa ritiene in ogni caso opportuno spendere alcune considerazioni nel merito della vicenda. Dalle verifiche svolte è emerso che a fine ottobre 2015 Jolly contestava il servizio ATC e la relativa fatturazione, sostenendo che i costi addebitati non fossero dovuti perché la centralina non era mai stata funzionante. L'operatore informava il reclamante che i costi erano esatti, perché corrispondenti a quanto previsto all'interno del contratto sottoscritto all'epoca vigente, inclusi i costi di attivazione. In occasione di una successiva segnalazione, TIM informava Jolly che l'addebito dei canoni dal 28 ottobre al 31 gennaio 2016, era corretto e dovuto mentre, con lettera del 21 marzo 2016, comunicava di aver predisposto una nota di credito con cui rimborsava l'importo di € 130,86, addebitato con riferimento al server installato sulla linea n. 0574.13073xxx, in realtà non ancora operativo perché sottoposto ad intervento tecnico di collaudo (Doc. 1)”.*
- *“successivamente a tali segnalazioni non esiste più alcuna ulteriore richiesta, fatta salva la comunicazione PEC del 29 ottobre 2016 con cui viene genericamente esercitato il diritto di recesso - a fronte della variazione unilaterale delle condizioni generali di contratto ex art. 70 C.C.E. - nonché la conseguente richiesta di migrazione verso OLO (Doc. 2). Circa l'ulteriore generica richiesta di cessazione del contratto, trasmessa tramite PEC in data 9 marzo 2017 (Doc. 3)”, l'operatore ha precisato “che, come da giurisprudenza costante dell'Agcom, la mancata lavorazione dell'istanza di disdetta con conseguente prosecuzione del ciclo di fatturazione non è produttiva di alcun indennizzo”.*

3. La replica dell'istante.

L'istante, in data 13 ottobre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva di replica, nella quale, nell'insistere per l'accoglimento di tutte le richieste già indicate nell'istanza di definizione, ha contestato quanto sostenuto da Telecom Italia nella propria memoria difensiva precisando che *“l'istanza è stata presentata per le sopravvenute modifiche contrattuali disastrose grazie al profilo “Trunksip; modifiche che non erano necessarie dato che era cliente storico da 15 anni, e non aveva nessuna altra esigenza rispetto a quello che già aveva; verso la metà di Settembre 2015 passò un agente Telecom che gli fece firmare nuovo contratto (trunksip) con la*

promessa che avrebbe abbassato le fatture, era l'unica cosa gli potevano fare dato che non aveva chiesto altri servizi".

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis deve evidenziarsi che:

- con riferimento alla domanda di cui al punto *sub ii)*, in cui l'istante chiede l' "indennizzo pari ad € 2.000,00 per tutte le mancate risposte ai reclami e disservizi", al di là della formulazione imprecisa, dovrà essere interpretata, in un'ottica di *favor utentis*, secondo il suo significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare e quindi quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo come previsto dalle Linee guida, approvate con la delibera Agcom n. 276/13/CONS, al paragrafo III.1.3.

Pertanto la presente disamina avrà ad oggetto le fatture contestate per gli addebiti eccedenti quanto concordato all'atto di adesione contrattuale, la discontinua erogazione del servizio voce, la mancata risposta al reclamo, nonché la fatturazione emessa nonostante il recesso.

Nel merito.

Sulla fatturazione di costi difformi rispetto a quanto concordato con l'operatore in fase di adesione contrattuale.

Parte istante ha dedotto che, "verso metà di novembre 2015 [aderiva] a un'offerta commerciale denominata "Trunksip" con la promessa che avrebbe abbassato le fatture", ma che, "nei mesi successivi [riscontrava] nelle fatture degli importi superiori rispetto al costo pattuito". Di contro l'operatore ha dedotto la genericità della contestazione attesa la carenza probatoria in atti.

La doglianza di parte istante non è fondata e, per la parte in cui è riferita alla difformità contrattuale, non è meritevole la richiesta *sub i)* di "storno dell'intera posizione debitoria sino a fine ciclo fatturazione". Difatti, l'istante ha omesso di produrre agli atti la documentazione indispensabile allo svolgimento e alla completezza della fase istruttoria da cui poter evincere le condizioni contrattuali previste dall'offerta commerciale denominata "Trunksip", limitandosi ad osservare che l'agente aveva formulato la "promessa che avrebbe abbassato le fatture". L'utente non ha, altresì, allegato le fatture ricevute né ha provato di averle tempestivamente contestate, né ha prodotto copia della proposta commerciale cui aveva aderito.

Tale insufficienza probatoria impedisce di effettuare l'esatto riscontro fra quanto stabilito nell'ambito del rapporto contrattuale e quanto effettivamente applicato dall'operatore durante il periodo di fatturazione oggetto di contestazione. Né dal corredo istruttorio risulta documentazione ulteriore dalla quale sia possibile riscontrare una difformità fra quanto concordato nel contratto e quanto effettivamente applicato in fase di fatturazione. Pertanto, non può essere accolta la domanda *sub i)*, attesa l'insufficienza probatoria a corredo della richiesta.

Diversamente è fondata la richiesta *sub i)* per quanto attiene lo storno della fatturazione addebitata nonostante l'invio della disdetta contrattuale, per le ragioni di seguito esposte.

Per un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, "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”. Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell’utente, l’operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l’utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Va, inoltre, richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell’art. 1335 codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all’indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell’impossibilità di averne notizia.

Nel caso di specie, l’operatore Telecom Italia ha ricevuto una lettera a mezzo PEC con cui l’istante comunicava la propria volontà di recedere dal contratto in essere in data 6 marzo 2017.

Ai fini della regolarizzazione della posizione amministrativa dell’istante, risulta congruo – in mancanza di diverse indicazioni né da parte dell’istante, né da Telecom Italia – individuare la data di efficacia del recesso nel 6 aprile 2017, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta *de qua*, conformemente ai principi generali sopra richiamati in punto di efficacia del recesso. Ne consegue che l’istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione emessa con riferimento al periodo successivo alla data del 6 aprile 2017 fino a conclusione del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sull’erogazione discontinua del servizio fonia.

Parte istante, con reclamo del 2 febbraio 2016, segnalava all’operatore “*che dopo, l’attivazione dei servizi sulle (...) utenze, le configurazioni sono sbagliate e risultano queste anomalie: arrivavano chiamate senza riuscire a prenderle; impossibilità nel passarsi le chiamate interamente; interruzioni di chiamate improvvise*”, laddove l’operatore ha dedotto la correttezza del proprio operato.

La doglianza dell’istante è fondata nei limiti di seguito esposti.

In primis si richiama:

- il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell’inadempimento di un’obbligazione secondo cui “*il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l’inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall’onere della prova del fatto estintivo dell’altrui pretesa, costituito dall’avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l’inadempimento dell’obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell’inesattezza dell’adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell’adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento*”. In mancanza di prova dell’esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che “*l’inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile*”;

- gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l’obbligo di garantire un’erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l’utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l’operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini

previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio;

- la Carta dei servizi di Telecom Italia secondo cui la riparazione dei guasti deve avvenire entro 2 giorni lavorativi successivi alla segnalazione.

Nel caso di specie, l'utente ha dedotto la discontinuità della fruizione del servizio voce, fin dall'attivazione del nuovo centralino, laddove l'operatore non ha dato prova del corretto funzionamento del servizio *de quo*.

Com'è noto, in presenza di contestazione dell'utente rispetto al buon funzionamento del servizio somministrato dall'operatore, spetta a quest'ultimo dare la prova contraria circa il regolare funzionamento del servizio. In assenza di tale prova, deve ritenersi che la contestazione dell'utente sia fondata.

Ciò premesso, l'operatore dovrà ritenersi responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile per il malfunzionamento del servizio erogato all'utente, con conseguente diritto di quest'ultimo alla liquidazione di un indennizzo proporzionale al disagio subito. Al riguardo deve precisarsi che l'istante ha lamentato un'erogazione discontinua del servizio voce afferente alle funzionalità del centralino, non specificando ulteriormente quali utenze fisse fossero interessate dal disservizio. Ne deriva che l'indennizzo sarà calcolato in misura unitaria, indipendentemente dal numero di utenze.

Pertanto, posto che in mancanza di prova contraria, il pregiudizio si presume subito, trova applicazione l'articolo 5, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, che prevede debba essere corrisposto l'importo giornaliero di euro 2,50 per il malfunzionamento di ciascun servizio non accessorio. Secondo l'articolo 12, comma 2 del citato Regolamento, l'indennizzo deve essere corrisposto in misura pari al doppio per utenze di tipo "affari", come quelle del caso in esame.

Con riferimento all'arco temporale interessato dal disservizio, s'individua il *dies a quo* nel 5 febbraio 2016, detratti i due giorni lavorativi previsti per la riparazione del guasto a partire dalla segnalazione del 2 febbraio 2016 e il *dies ad quem* nel 27 ottobre 2016, data del passaggio ad altro operatore, come emerge dalla memoria del gestore.

Pertanto l'indennizzo da riconoscere a parte istante è pari all'importo di euro 1.330,00 (euro 5,00 *pro die* per 266 giorni di erogazione discontinua del servizio voce sulle utenze fisse afferenti al contratto, considerate in maniera unitaria per i motivi sopra esposti).

Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante deduce la mancata risposta ai numerosi reclami successivamente reiterati, di cui il primo risulta validamente inviato via fax alla sede dell'operatore in data 2 febbraio 2016. Risulta, inoltre, agli atti un reclamo del 3 aprile 2017 con cui l'istante chiede contezza all'operatore circa il prosieguo della fatturazione dopo la disdetta.

La richiesta *sub ii)* sul punto è meritevole di parziale accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Il reclamo 2 febbraio 2016 risulta riscontrato dall'operatore con missiva del 21 marzo 2016, allegata dall'operatore alla propria memoria e non contestata dall'istante. Risulta, invece, inevaso il reclamo del 3 aprile 2017 inviato a mezzo fax attinente ad una diversa problematica.

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo "*per mancata o ritardata risposta ai reclami*", di cui all'art. 11, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede, nel caso in cui "*l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*". Il medesimo articolo prevede che "*l'indennizzo di cui al*

comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”.

Atteso che il disposto dell’art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba 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, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all’utente di un indennizzo “*da mancata risposta al reclamo*”.

Pertanto, ai fini del calcolo dell’indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 4 maggio 2017, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell’operatore per la risposta al reclamo sopraccitato del 3 aprile 2017 ed il *dies ad quem* nel giorno 9 maggio 2017, data dell’udienza di conciliazione.

Pertanto la società Telecom Italia è tenuta a corrispondere all’istante, ai sensi del richiamato art. 11 dell’Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all’importo di euro 6,00, (6 giorni x 1,00 *pro die*).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell’articolo 19, comma 6, del Regolamento, l’importo di euro 100,00, considerato che la stessa ha presenziato innanzi al Corecom avvalendosi dell’assistenza di un delegato incaricato della sua rappresentanza.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l’illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 5 giugno 2019;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell’istanza presentata in data 5 giugno 2017 dalla società istante xxx nei confronti dell’operatore Telecom Italia xxx, che detto operatore provveda a:

1) corrispondere all’istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a) euro 1.330,00 a titolo di indennizzo per l’erogazione discontinua del servizio voce;
- b) euro 6,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- c) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell’art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) l’istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione emessa con riferimento al periodo successivo alla data del 6 aprile 2017 fino a conclusione del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettera a) e lettera b) e punto 2), dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all’importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia.

DELIBERAZIONE
n. 62 del 5 giugno 2019

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi