

DELIBERA DL/01/17/CRL/UD del 09 gennaio 2017
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ZAMPINI XXX / TELECOM ITALIA XXX (LAZIO/D/824/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 09 gennaio 2017;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “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, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

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

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, 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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza dell’utente ZAMPINI XXX presentata in data 30.09.2015 nei confronti dell’operatore TELECOM ITALIA XXX;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato:

- a) la mancata attivazione di profili tariffari richiesti in data 9.9.2013 (Linea Valore+) ed in data 16.9.2013 (Tutti Mobili) su utenze n. xxxxxxxx106 e xxxxxxxx140, con conseguente errata fatturazione del traffico a consumo; riscontrando il reclamo dell’utente del 14.12.2014, con lettera 23.2.2015 Telecom ammetteva il proprio ritardo e riconosceva all’utente un accredito di euro 237,79, ritenuto del tutto insufficiente dall’utente; i profili tariffari richiesti non venivano attivati e l’utente, con ripetuti reclami (24.1.2015, op. AG326; 13.2.2015, op. AB119; 15.2.2015, op. AN220; 16.2.2015, op. AI111; 17.2.2015, op. AY252) contestava le fatt. 8W00919834 e

8W00929424, senza tuttavia ottenere risposta;

- b) pendenti i predetti reclami, Telecom disponeva la sospensione senza preavviso delle utenze n. xxxxxxxx106, xxxxxxxx140 e xxxxxxxx343 dal 13 al 20.2.2015;
- c) con ulteriore reclamo del 12.3.2015, l'utente contestava le fatt. 8W00128918, 8W0119648, 8W00124806 nella parte in cui recavano addebiti per "anticipo conversazioni" di euro 100,00 ciascuna non dovuto avendo optato per il pagamento delle fatture a mezzo Rid mai revocato, provvedendo al pagamento parziale delle stesse, detratta la somma ritenuta non dovuta;
- d) la ritardata gestione del recesso esercitato dall'utente con p.e.c. ricevuta da Telecom il 12.3.2015 relativamente ad utenza xxxxxxxx343; recesso che avrebbe dovuto essere efficace, ai sensi delle C.G.C., nei 15 giorni successivi alla sua ricezione.
- e) la ritardata attivazione del servizio Adsl su utenza xxxxxxxx106, chiesta il 24.1.2015 tramite call center (segnalazione 1-7301379020) e che, ai sensi delle C.G.C. avrebbe dovuto essere attivato entro 10 giorni (3.2.2015) e che veniva invece attivato il 15.3.2015 come da fatt. 8W00281874;
- f) la mancata risposta ai reclami.

L'utente chiedeva pertanto lo storno integrale delle fatt. 8W00919834 e 8W00929424; lo storno parziale delle fatt. 8W00128918, 8W0119648, 8W00124806; l'indennizzo ex art. 27 C.G.C. per euro 490,00; l'indennizzo ex artt. 3, comma 1 e 12, comma 2 allegato A Delibera 73/11/CONS per euro 16.830,00; l'indennizzo ex art. 11 allegato A Delibera 73/11/CONS per euro 396,00; l'indennizzo ex artt. 3, comma 1 e 12, comma 2 allegato A Delibera 73/11/CONS per euro 600,00; l'indennizzo ex art. 8, comma 1 allegato A Delibera 73/11/CONS per euro 1.390,00; la regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile alla data del 25.3.2015; il rimborso delle spese di procedura..

2. La posizione dell'operatore Telecom.

Con memoria difensiva tempestivamente depositata, l'operatore:

- deduceva di avere emesso ordine di lavoro del 9.9.2013 per l'attivazione del profilo Tutti Mobili, attivato il 16.9.2013, come da welcome letter del 11.9.2013;
- di avere riconosciuto all'utente il rimborso di euro 237,79 *"in ragione dell'attivazione di alcuni servizi di cui si discute con lieve ritardo"*;
- l'ordinativo di attivazione del servizio Adsl su utenza xxxxxxxx106 veniva inserito il 25.2.2015 ed espletato il 11.3.2015, entro i 50 giorni previsti dalla Carta Servizi;
- contestava di avere mai sospeso il servizio, circostanza confermata dalle fatture emesse nel periodo di asserita sospensione che recavano addebiti per traffico telefonico;
- il recesso del 11.3.2015 veniva gestito correttamente con ordine di cessazione inserito a sistema il 13.3.2015;
- le somme per anticipo conversazione venivano correttamente addebitate a seguito della sospensione della domiciliazione bancaria;

- i reclami dell'utente venivano tutti riscontrati, sia con risposte scritte (22.3.2015 e 30.3.2015, in atti) che telefoniche.

Il gestore concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza e delle domande proposte nei suoi confronti.

3. La replica dell'utente.

L'utente ha contestato quanto dedotto da Telecom, eccependo:

- di non avere mai ricevuto la welcome letter del 11.9.2013; i profili tariffari richiesti non venivano attivati da Telecom, come chiaramente evincibile dalle fatture prodotte;
- Telecom aveva omesso di depositare i dettagli del traffico asseritamente generato dalle utenze sospese, e l'utente contestava il valore probatorio delle fatture e del traffico ivi addebitato; la sospensione risultava inoltre provata dall'addebito, nella fattura successiva alla riattivazione del servizio, delle *"spese riattivazione collegamento"*;
- Contestava di avere ricevuto le risposte ai reclami;
- Negava di avere revocato la domiciliazione bancaria, della quale Telecom non aveva fornito prova; deduceva, in proposito, la responsabilità di Telecom per avere variato la modalità di pagamento;
- Sulla ritardata attivazione del servizio Adsl contestava che il termine utile fosse quello ex adverso indicato di 50 giorni dalla richiesta, dovendosi invece applicare le C.G.C. che prevedono il termine di 10 giorni;
- Contestava la mancata prova di quanto asserito da Telecom in merito all'ordinativo di cessazione della linea xxxxxx343 inserito a sistema il 13.3.2015: la linea era infatti ancora attiva e Telecom continuava ad emettere fatture.

L'utente insisteva pertanto nelle proprie richieste.

4. Motivazione della decisione.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel merito si osserva in linea generale che, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, la consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), ritiene che il creditore che agisca per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la

prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Sulla mancata attivazione dei profili tariffari richiesti Valore+ e Tutto Mobili.

Telecom non ha contestato la richiesta dell'utente di attivazione dei profili tariffari Linea Valore+ in data 9.9.2013 e Tutti Mobili in data 16.9.2013 su utenze n. xxxxxxxx106 e xxxxxxxx140, deducendo di avere tempestivamente inserito a sistema l'ordinativo e di averli attivati il 16.9.2013, come da relativa welcome letter.

A fronte della contestazione dell'utente, la welcome letter non costituisce prova della effettiva attivazione dei predetti profili tariffari che, dall'esame delle fatture prodotte, risultano attivati il 25.10.2014 per la sola linea xxxxxxxx106 come da fatt. 8W00919834; per la linea xxxxxxxx140 risulta attivato il 25.10.2014 il solo profilo Valore+ e non anche quello Tutti Mobili, come si evince dalla fatt. 8W00929424.

Entrambe le predette fatture contengono lo storno dell'importo addebitato per "Linea telefonica affari", sicchè deve essere rigettata la richiesta di storno/rimborso delle somme addebitate a tale titolo. Si rigetta altresì la domanda dell'utente, proposta solo con la memoria di replica, di rimborso delle somme pagate nel periodo intercorrente tra la richiesta e la effettiva attivazione dei profili tariffari, posto che le altre fatture di cui l'utente chiede il rimborso contengono l'addebito a titolo di abbonamento del solo costo per "Linea telefonica affari" pari ad Euro 45,00 bimestrali, più conveniente del profilo Valore+ che prevede l'addebito bimestrale di Euro 70,00, e che il canone mensile è comunque dovuto dall'utente che ha fruito del relativo servizio, al quale va tuttavia indennizzato il disagio subito per la ritardata attivazione dei profili tariffari richiesti.

L'utente ha infatti diritto all'indennizzo previsto dall'art. 8, comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per tutto il periodo di mancata attivazione dei profili tariffari richiesti Linea Valore+ e Tutti Mobili e conseguente applicazione di un profilo tariffario "base" non più richiesto dall'utente, dal 9.9.2013 al 24.10.2014 per entrambe le linee fisse, per il ritardo di 410 giorni nell'attivazione attivazione dei predetti profili tariffari, per euro 410,00 per ciascuna linea, per complessivi euro 820,00; oltre all'indennizzo per ritardata attivazione dell'opzione Tutti Mobili, ai sensi dell'art. 8, comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, dal 16.9.2013 al 25.10.2014 per la linea xxxxxxxx106 per euro 403,00; e dal 16.9.2013 al 22.2.2015 (come richiesto dall'utente) per la linea xxxxxxxx140 per euro 524,00. L'utente ha altresì diritto allo storno richiesto del traffico addebitato a consumo nelle fatt. 8W00919834 per euro 454,49 i.i., e nella fatt. 8W00929424 per euro 95,18 i.i..

Sulla sospensione senza preavviso dal 13 al 20.2.2015.

L'utente ha dedotto e lamentato la sospensione, senza preavviso, delle numerazioni xxxxxxxx343, xxxxxxxx140 e xxxxxxxx106.

Telecom ha negato la sospensione, deducendo a riprova che le fatture emesse nel periodo in contestazione recavano addebiti di traffico, contestato dall'utente, e senza che venissero depositati i relativi tabulati.

Deve pertanto ritenersi che, in mancanza di prova della corretta e regolare erogazione del servizio da parte del gestore, cui non può supplire la bolletta telefonica che, per costante e pacifica giurisprudenza non è idonea a rendere certa l'entità della somministrazione, l'utente che abbia lamentato la illegittima sospensione del servizio abbia diritto al relativo indennizzo, che l'utente ha chiesto liquidarsi nell'importo pari alla metà del canone mensile previsto dal contratto, ai sensi dell'art. 27 C.G.C.

Avuto riguardo al canone di abbonamento base Linea Valore+ applicato mensilmente all'utente nel periodo di dedotta sospensione (per la linea xxxxxxxx343 euro 110,00 i.i. bimestrali, pari ad euro 55,00 mensili, pari ad euro 27,50 pro die; per le linee xxxxxxxx106 e xxxxxxxx140 euro 70,00 bimestrali, pari ad euro 35,00 mensili, pari ad euro 17,50 pro die), deve essere liquidato all'utente l'indennizzo di euro 192,50 per la sospensione della linea xxxxxxxx343; euro 122,50 per la sospensione della linea xxxxxxxx106 ed euro 122,50 per la sospensione della linea xxxxxxxx140.

Sull'anticipo conversazioni addebitato in fattura.

L'utente ha lamentato di avere contestato con reclamo del 12.3.2015 le fatt. 8W00128918, 8W0119648, 8W00124806 nella parte in cui recavano addebiti per "anticipo conversazioni" di euro 100,00 ciascuna, non dovuto avendo optato per il pagamento delle fatture a mezzo Rid mai revocato, provvedendo al pagamento parziale delle stesse, detratta la somma ritenuta non dovuta. Telecom, che ha riscontrato il reclamo con risposta scritta del 30.3.2015 non contestata dall'utente, ha comunicato all'utente che il predetto addebito era conseguente alla sospensione della domiciliazione bancaria, purtuttavia negata dall'utente.

Ai sensi dell'art. 16 (Mezzi di garanzia) delle C.G.C. prodotte dallo stesso utente *"Fatto salvo il caso in cui al momento della richiesta di attivazione dell'abbonamento, il Cliente richieda la domiciliazione del pagamento delle fatture su un proprio conto corrente, postale o bancario, o su una propria carta di credito, ovvero concordi con Telecom Italia la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia, lo stesso è tenuto a versare in anticipo, a richiesta di Telecom Italia, una somma corrispondente al presumibile ammontare delle conversazioni che effettuerà in un bimestre"...* *"Il mancato rilascio dei mezzi di garanzia costituisce condizione risolutiva dell'abbonamento, ai sensi dell'art. 1456 c.c. La somma versata a titolo di anticipo conversazioni non costituisce deposito e verrà restituita al Cliente decorsi 90 giorni dalla cessazione dell'abbonamento, in conformità dell'art. 1851 c.c., con la conseguente facoltà per Telecom Italia di effettuare la compensazione a fronte di eventuali importi dovuti dal Cliente.. L'anticipo*

conversazioni viene restituito di norma a compensazione dell'ultima fattura da inviarsi entro 90 giorni dalla cessazione del contratto. Qualora nell'ultima fattura non vi sia sufficiente capienza la restante somma verrà restituita successivamente con l'aggiunta degli interessi legali calcolati a partire dalla data di scadenza dell'ultima fattura. Al Cliente che abbia versato l'anticipo conversazioni è, in ogni momento, concessa la facoltà di richiedere la domiciliazione delle fatture su proprio conto corrente, postale o bancario, o su una propria carta di credito, ovvero concordare con Telecom Italia la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia. In tal caso avrà diritto alla restituzione dell'anticipo conversazioni in conformità dell'art. 1851 c.c., tramite accredito nelle fatture immediatamente successive”.

In mancanza di prestazione di altra idonea garanzia, l'anticipo conversazioni è dunque dovuto dall'utente che, in ogni momento del rapporto contrattuale, ha *“la facoltà di richiedere la domiciliazione delle fatture su proprio conto corrente, postale o bancario, o su una propria carta di credito, ovvero concordare con Telecom Italia la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia. In tal caso avrà diritto alla restituzione dell'anticipo conversazioni”.*

La domanda di storno dei predetti importi deve pertanto essere rigettata.

Sulla ritardata gestione del recesso.

L'utente ha lamentato la ritardata gestione del recesso esercitato dall'utente con p.e.c. ricevuta da Telecom il 12.3.2015 relativamente ad utenza xxxxxxx343; recesso che avrebbe dovuto essere efficace, ai sensi delle C.G.C., nei 15 giorni successivi alla sua ricezione.

Telecom ha dedotto di avere correttamente gestito il predetto recesso, confermandone la ricezione il 11.3.2015, con ordine di cessazione inserito a sistema il 13.3.2015; ciononostante, l'utente ha dedotto e provato la perdurante emissione di fatture per la predetta linea anche successivamente al recesso.

L'art. 3 (Recesso) delle C.G.C. dispone che *“Il Cliente ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dal contratto dandone comunicazione scritta a Telecom Italia, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, da inviarsi con almeno 15 giorni di preavviso. Il Cliente è comunque tenuto a pagare il corrispettivo del Servizio fruito ed il canone relativo all'ultimo mese di utilizzo del Servizio. Il Cliente sarà inoltre tenuto a pagare, a fronte dei costi sostenuti da Telecom Italia per le prestazioni di disattivazione, l'importo indicato nel Profilo Commerciale (intendendosi per ciò la descrizione delle specifiche componenti e delle diverse caratteristiche tecniche/commerciali/economiche del Servizio)”.*

Il recesso del 11.3.2015 è pertanto divenuto efficace a far data dal 26.3.2015, con conseguente obbligo dell'utente di corrispondere il corrispettivo del servizio fruito sino al termine del predetto mese di marzo 2015, oltre ai costi di disattivazione, e correlativo obbligo di Telecom di stornare gli importi fatturati a titolo di canoni successivamente al 26.3.2015.

L'utente ha pertanto diritto allo storno dei seguenti importi, a valere sulle seguenti fatture:

- i. Fatt. 8W00124806 del 5.2.2015, storno parziale di euro 22,00 i.i per Super Internet aprile 2015;

euro 4,13 i.i. per Isdn-borchià aprile 2015; euro 0,83 i.i. per noleggio impianto principale aprile 2015; euro 3,00 i.i. per router wi-fi; euro 100,00 per anticipo conversazioni; e così in totale euro 129,96;

- ii. Oltre allo storno integrale delle fatture emesse successivamente 26.3.2015, fatte salve le spese relative ai costi di disattivazione, che restano a carico dell'utente.

Si rigetta invece la richiesta di pagamento di un indennizzo per ritardata gestione del recesso, atteso che il disagio subito dall'utente risulta sufficientemente indennizzato mediante la regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile.

Sulla ritardata attivazione del servizio Adsl.

L'utente ha lamentato la ritardata attivazione del servizio Adsl su utenza RTG xxxxxxxx106, chiesta il 24.1.2015 tramite call center (segnalazione 1-7301379020) e che, ai sensi delle C.G.C. avrebbe dovuto essere attivato entro 10 giorni (3.2.2015) e che veniva invece attivato il 11.3.2015 come da fatt. 8W00281874.

Telecom ha dedotto di avere inserito il relativo ordinativo il 25.2.2015 che veniva espletato il 11.3.2015, entro i 50 giorni previsti dalla Carta Servizi.

L'utente ha depositato copia delle C.G.C. relative al servizio telefonico di base, non applicabili al caso di specie che riguarda la ritardata attivazione del servizio Adsl.

Fanno invece fede le C.G.C. Adsl, pubblicate sul sito internet del gestore e liberamente accessibili che prevedono, all'art. 3 (Perfezionamento del Contratto e attivazione del Servizio), che i tempi di attivazione del servizio, a condizione che sia già attiva una linea Rtg come nel caso di specie, sono di 30 (trenta) giorni solari e che, solo nel caso di *"attivazione del Servizio nei profili con modem e CD autoinstallante o con intervento del tecnico presso il domicilio del cliente per l'installazione ovvero nel caso di attivazione del Servizio Alice Voce e IPTV di Telecom Italia (inclusa connettività ADSL), il tempo massimo di attivazione del Servizio è di 50 (cinquanta) giorni solari"*.

In mancanza di prova, il cui onere incombeva a Telecom, di avere attivato un servizio con tecnologia diversa ed ulteriore rispetto all'Adsl, era onere del gestore rispettare il termine massimo di attivazione di 30 giorni dalla richiesta del 24.1.2015: il servizio Adsl doveva quindi essere attivato entro il 23.2.2015.

Spetta pertanto all'utente l'indennizzo previsto dal combinato disposto di cui agli artt. 3, comma 1 e 12, comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per complessivi euro 240,00.

Sulla mancata risposta ai reclami.

L'utente ha altresì lamentato la mancata risposta ai numerosi reclami inviati, deducendo di non avere ricevuto risposte da Telecom.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo

deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (30 giorni ai sensi della Carta Servizi) e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, 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.

Telecom ha dedotto di avere riscontrato tutti i reclami dell'utente, sia per iscritto che telefonicamente, depositando copia delle risposte scritte del 22.2.2015 che riscontra ed accoglie il reclamo del 30.1.2015 e quello del 14.12.2014 sulla ritardata attivazione dei profili tariffari richiesti, riconoscendo all'utente *"di aver disposto a Suo favore sul conto 8W00919834 la diminuzione della fattura in oggetto con l'emissione di una nota di credito, che Le sarà inviata con nostra successiva comunicazione, per l'importo di Euro 237,79"* (di cui, peraltro, non ha fornito prova). Telecom ha altresì depositato copia della risposta scritta del 30.3.2015 in riscontro al reclamo del 12.3.2015 avente ad oggetto l'anticipo conversazione addebitato in fattura e contestato dall'utente.

Entrambe le predette risposte scritte assolvono agli oneri previsti dalla Delibera 173/07/CONS, sicchè nessun indennizzo è dovuto per i reclami del 14.12.2014, 30.1.2015 e del 12.3.2015.

L'utente ha tuttavia dedotto di avere svolto anche reclami telefonici tramite call center, non contestati da Telecom, nelle date del 13.2.2015 (sospensione servizi), del 24.1.2015 (ritardata attivazione Adsl) e del 12.3.2015 (recesso contratto).

Il reclamo del 13.2.2015 è stato accolto da Telecom che ha riattivato i servizi a far data dal 20/21.2.2015, come dedotto dallo stesso utente: l'accoglimento del reclamo per comportamento concludente del gestore entro il termine previsto per la risposta, è ostativo alla liquidazione di un indennizzo, che è dovuto solo nel caso di risposta tardiva o di rigetto del reclamo.

Il reclamo del 24.1.2015 sulla ritardata attivazione del servizio Adsl risulta gestito da Telecom mediante attivazione del servizio in data 11.3.2015, dunque con un ritardo nella risposta pari a giorni 16 giorni, cui consegue il diritto dell'utente all'indennizzo previsto dall'art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS pari ad euro 16,00.

Il reclamo del 12.3.2015 avente ad oggetto il recesso dal contratto in realtà non è qualificabile come reclamo posto che con esso l'utente ha esercitato, per la prima volta, il diritto di recesso, e non constano reclami successivi che lamentassero l'emissione di fatture successive, sicchè non è dovuto alcun indennizzo.

5. Sulle spese di procedura.

Le spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6 Delibera 173/07/CONS, sono liquidate in euro 100,00, considerato il comportamento processuale tenuto da entrambe le parti ed il valore della controversia.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di ZAMPINI XXX nei confronti della società TELECOM ITALIA XXX.
2. La società TELECOM ITALIA XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. Euro 820,00= (ottocento venti /00=) ai sensi dell'art. 8, comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
 - ii. Euro 927,00= (novecento ventisette/00=) (pari ad euro 403,00 + 524,00) ai sensi dell'art. 8, comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
 - iii. Euro 437,50= (quattrocento trentasette/50=) (pari ad euro 192,50 + 122,50 + 122,50) ai sensi dell'art. 27 C.G.C. Telecom in combinato disposto con l'art. 2, comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
 - iv. Euro 240,00= (duecento quaranta/00=) ai sensi degli artt. 3, comma 1 e 12, comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
 - v. Euro 16,00= (sedici/00) ai sensi dell'art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS.
3. La società TELECOM ITALIA XXX è inoltre tenuta a disporre lo storno della somma di Euro 454,49 i.i. a valere sulla fatt. 8W00919834; di Euro 95,18 i.i. a valere sulla fatt. 8W00929424; Euro 129,96 i.i. a valere sulla fatt. 8W00124806; oltre allo storno integrale delle fatture emesse successivamente 26.3.2015 per la linea xxxxxxxx343, fatte salve le spese relative ai costi di disattivazione, che restano a carico dell'utente.
4. La società TELECOM ITALIA XXX è, altresì, tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 09/01/2017

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto