

**DELIBERA DL/158/17/CRL/UD del 20 dicembre 2017**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**S. CATTANEO / TELECOM ITALIA XXX**

**(LAZIO/D/687/2016)**

**IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 20 dicembre 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 S. Cattaneo presentata in data 20.09.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1.La posizione dell’istante.**

La sig.ra S. Cattaneo, intestataria dell’utenza telefonica n.076166XXXX, ha contestato nei confronti di Telecom Italia XXX (di seguito Telecom), l’applicazione di un piano tariffario non conforme a quello stipulato, la mancata attivazione del servizio ADSL e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, l’istante rappresentava che in data 24 maggio 2016, a seguito di rientro da altro gestore, attivava via web l’offerta Tim Smart con opzione Tim Smart Casa a canone di abbonamento mensile di euro 19,00 per la durata di 12 mesi, comprensivo di noleggio modem e contributo di attivazione.

Tuttavia, in data 1.7.2016, riceveva la documentazione contrattuale relativa al profilo non richiesto (Tutto Voce) e, il 15.7.2016, documentazione per l'attivazione del profilo Tim ADSL.

Nonostante ripetuti reclami (23.06.2016, 8.7.2016 e 19.08.2016), la società Telecom, non forniva alcuna delucidazione ed emetteva la fattura n. RN02909961, anch'essa oggetto di contestazione.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. l'attivazione dell'offerta Tim Smart Casa;
- ii. lo storno della fattura nr.RN02909961;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo previsto dall'art.4, comma 1 per la ritardata attivazione dell'ADSL fino alla definizione della controversia;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

## **2. La posizione dell'operatore.**

In via preliminare Telecom rileva l'inammissibilità dell'istanza di definizione della controversia presentata dall'utente per difformità dell'oggetto rispetto all'istanza presentata in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione. Sicché la richiesta di storno della fattura summenzionata e il ricalcolo di un periodo nuovo da indennizzare per ritardata attivazione, rappresentano per il gestore un ampliamento del *petitum* rispetto a quanto già rappresentato e cristallizzato al momento del deposito del formulario UG.

Nel merito eccepisce l'infondatezza delle pretese avanzate da parte istante dichiarandosi totalmente estranea in quanto il pregiudizio patito dall'utente non è ascrivibile alla responsabilità di Telecom, né riconducibile alla sua sfera giuridica soggettiva.

Più segnatamente, il gestore riporta nelle memorie che al momento della lavorazione dell'ordinativo di attivazione del servizio ADSL, Telecom subiva un K.O. tecnico "codice 004" che impediva, di fatto, il completo espletamento della procedura di migrazione. Ciò comportava l'impossibilità temporanea di attivare il profilo "Tim Smart Casa" e, come previsto dalle condizioni generali dell'offerta in tale caso, l'esponente società si limitava ad attivare "Tutto Voce" e "Tim Adsl", come specificato nell'offerta Tim Smart contenuta all'interno del catalogo disponibile sul sito ufficiale dell'operatore.

Inoltre, attesa la difficoltà derivata dal trattenimento della risorsa presso l'OLO, non era stato possibile validare la richiesta di sovrascrittura fino al momento in cui l'utente, resasi finalmente reperibile, registrava il relativo verbal order.

Inoltre Telecom, al fine di fidelizzare l'utente, riconosceva spontaneamente il rimborso della quota relativa al contributo di attivazione, accreditando in favore di quest'ultima l'importo di euro 93,60 oltre iva.

Infine, in sede di udienza di conciliazione paritetica il Gestore proponeva all'istante la corresponsione, non accettata, di euro 300,00, di cui 100 a titolo di indennizzo per mancata attivazione del servizio ADSL.

Pertanto, trattandosi di profilo correttamente attivato nelle more dell'espletamento della migrazione lato ADSL, Telecom concludeva per il rigetto della stessa

### 3. Motivazione della decisione.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

E' rigettata, perché infondata, l'eccezione di inammissibilità sollevata dal gestore per mancata corrispondenza tra le domande svolte nel procedimento di conciliazione e quelle avanzate con l'istanza di definizione.

La delibera 276/13/Cons del 7 aprile 2013, recante le nuove "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", prevede, al punto III.1.2. *"Contenuto e qualificazione delle istanze"*, che *"oltre alle regole di carattere formale che caratterizzano la compilazione dell'istanza (...), il contenuto della stessa merita alcune precisazioni. In primo luogo, si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Il contenuto delle singole richieste di parte, invece, può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione d'indennizzi. Pertanto, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare"*.

E così: le richieste meglio specificate nel formulario Gu14 sono attinenti al medesimo fatto/inadempimento già dedotto in conciliazione e comunque le singole voci di indennizzo sono ininfluenti ai fini della decisione poiché l'ascrivibilità del fatto alla fattispecie indennizzatoria spetta all'organo giudicante.

Anche la questione delle fatture, con richiesta di storno/rimborso, è esaminabile in questa sede poiché connessa e consequenziale al disservizio lamentato.

Si chiarisce sin d'ora, tuttavia, che la pretesa dell'utente a vedersi riconosciuto quale dies *ad quem* quello dell'emissione del provvedimento decisorio, non è accoglibile per giurisprudenza costante dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, in quanto la scelta di deferire ad un arbitro la controversia in sede di definizione amministrativa, segna il momento in cui la risoluzione della questione transita dalla gestione delle parti a quella di un terzo. Pertanto, il mancato adempimento spontaneo del gestore in pendenza di una procedura di definizione amministrativa non sarebbe ragionevolmente sanzionabile nei confronti della controparte che deve essere tenuta indenne dall'ulteriore decorso del tempo dovuto all'espletamento della procedura.

Non è, infine, ammissibile alla disamina la richiesta dell'utente di condanna all'attivazione del profilo tariffario prescelto, atteso il contenuto vincolato della pronuncia di definizione ex art 19, comma 4 del Regolamento, che esclude ordini di "facere" al destinatario del provvedimento.

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

### **3.1 Sull'attivazione di profilo tariffario difforme con conseguente fatturazione indebita.**

La domanda può essere accolta solo parzialmente.

E' necessario infatti riconfigurare la fattispecie rappresentata con l'istanza, sulla base della normativa (Codice del Consumo) e delle condizioni generali di abbonamento dell'operatore applicabili.

Deduce l'utente, di aver stipulato con Telecom tramite canale web, un contratto con applicazione dell'offerta Tim Smart Casa per servizio voce ed adsl al costo promozionale per 12 mesi di Euro 19,00, comprensivo di opzione casa e noleggio modem; in relazione a tale ordinazione telematica, l'istante lamenta l'attivazione di un profilo tariffario non corrispondente, chiedendo quindi lo storno della fatturazione maggiorata.

La fattispecie è ascrivibile alla disciplina dei c.d. "contratti a distanza" che, con i "contratti conclusi fuori dai locali commerciali" è normata nel dedicato Capo del Codice del Consumo e, in relazione al caso che ci occupa, occorre riferirsi in particolare all'obbligo per il professionista di fornire le informazioni precontrattuali (prima della prestazione del consenso) ai sensi dell'art. 49, nonché ai requisiti formali del contratto previsti dal successivo art.52 in relazione alle modalità di conclusione dello stesso ed alla necessità di conferma scritta (o su supporto durevole) delle informazioni contrattuali.

Si tratta perciò, in funzione della presente domanda, di stabilire se i presidi di trasparenza e completezza dell'informazione per il cliente, posti dalla disciplina consumeristica, siano stati rispettati in occasione della stipula contrattuale di cui trattasi.

Gli artt.49 e 50 del Codice del Consumo (novellato dal D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21) pongono dei particolari obblighi informativi (precontrattuali e contrattuali) a carico del professionista in occasione della stipula di contratti a distanza o conclusi fuori dei locali commerciali. Per quel che qui interessa, la non simultanea presenza del consumatore e del professionista alla stipula, lo colloca in una posizione di debolezza nel sinallagma contrattuale, sulla quale la norma interviene introducendo le necessarie accortezze a carico della parte forte del contratto, a garanzia della trasparenza dell'offerta e del riequilibrio nei rapporti reciproci.

Quanto all'informativa precontrattuale (art.49 *Obblighi di informazione nei contratti a distanza e nei contratti negoziati fuori dei locali commerciali*), l'operatore soggiace all'obbligo di fornire alcune informazioni "prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza" quali le caratteristiche principali dei beni o servizi, la durata del contratto, la durata minima degli obblighi del consumatore a norma del contratto, il prezzo totale, la facoltà di esercitare il diritto di recesso, nonché le condizioni, i termini e le procedure per esercitare tale diritto conformemente al succ. art.54, le modalità di presentazione dei reclami, ecc.; il successivo art.51, comma 4 precisa poi che se il contratto e' concluso mediante un mezzo di comunicazione a distanza che consenta uno spazio o un tempo limitato per visualizzare le informazioni, il professionista fornisce, su quel mezzo in particolare e prima della conclusione del contratto, almeno le informazioni precontrattuali riguardanti le caratteristiche principali dei beni o servizi, l'identità del professionista, il prezzo totale, il diritto di recesso e la durata del contratto.

Quanto ai requisiti formali del contratto a distanza, sempre l'art.51 prevede che le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, vengano rese in modo appropriato al mezzo di comunicazione a distanza impiegato, con un linguaggio semplice e comprensibile. Nella misura in cui dette informazioni siano presentate su un supporto durevole, esse devono essere leggibili; inoltre, il comma 7 prevede l'obbligo per il professionista di fornire al consumatore la conferma del contratto concluso su un mezzo durevole, entro un termine ragionevole dopo la sua conclusione e, al più tardi, al momento della consegna dei beni oppure prima che l'esecuzione del servizio abbia inizio. Tale conferma concerne tutte le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, a meno che il professionista non abbia già fornito l'informazione al consumatore su un mezzo durevole prima della conclusione del contratto a distanza.

Infine, l'art. 52 dispone una facoltà di recesso "rafforzata" per il consumatore -in considerazione delle particolari modalità di conclusione del contratto- per cui questi dispone di un periodo di quattordici giorni per recedere dal contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali senza dover fornire alcuna motivazione e con effetto *ex tunc*, cioè con obbligo per il professionista di ripristino dello *status quo ante*; nel caso di mancato adempimento dell'obbligo d'informazione sul diritto di recesso (in violazione dell'articolo 49, comma 1, lettera h), il periodo di recesso termina dodici mesi dopo la fine del periodo di recesso iniziale, come determinato a norma dell'articolo 52, comma 2.

Orbene, dall'esame dei documenti prodotti emerge che, a fronte di un contratto concluso a distanza (per via telematica), l'operatore telefonico abbia ottemperato agli obblighi informativi precontrattuali e contrattuali imposti dalla normativa codicistica: infatti la schermata prodotta tratta dalla sezione "ecommerce" del sito del gestore, prova che le informazioni di cui all'art.49 siano state rese già prima dell'ordinazione (ivi comprese quelle essenziali previste, applicabili al caso di specie ex comma 4 dell'art.51). Lo dimostra la presenza del pulsante "acquista" posto in fondo alla schermata, che si attiva previa esplicita accettazione di tutte le informative e condizioni contrattuali rese mediante link di rinvio ai distinti documenti ed il cui click perfeziona il contratto.

I documenti consultabili nella pagina depositata ancor prima dell'effettuazione dell'ordine sono, segnatamente: Condizioni contrattuali; Info diritto di recesso ripensamento entro 14 giorni; Informativa precontrattuale Offerte e Servizi. laddove compaiono tutte le informazioni dovute ai sensi dell'art.49 citato e sono inoltre conformi per modalità di fornitura, al mezzo telematico con il quale è stato stipulato il contratto, nonchè rese su supporto durevole dimostrato dal fatto che i contenuti sono stati comunque accessibili alla cliente, che difatti è stata in grado di versare lo screen shot della pagina in atti; inoltre, il contenuto di tali documenti, obbligatoriamente fornito per la conclusione del contratto, è stato esplicitamente "accettato" dall'utente mediante spunta, che così facendo dichiara di aver visionato e accettato le condizioni presenti nella documentazione di cui sopra, in forma equivalente alla spunta dell'apposita clausola scritta su un contratto cartaceo.

Inoltre, sempre in maniera confacente al mezzo usato, è stata rilasciata immediatamente conferma dell'ordine (con assegnazione del riferimento), anche in tal caso su supporto durevole.

La condotta dell'operatore in fase pre/post contratto risulta pertanto pienamente conforme agli obblighi di trasparenza del Codice del Consumo.

Ma vi è di più. Procedendo nella disamina della dinamica contrattuale, risulta che l'operatore ha inviato al domicilio dell'utente *"in un tempo ragionevole"*, la c.d. Welcome Letter, cioè la conferma da rendere dopo la conclusione del contratto e prima che l'esecuzione abbia inizio, in ossequio al comma 7 dell'art.51; tale informativa ha riguardato il servizio in via di attivazione, ovvero quello "Voce", nelle more dell'attivazione della linea Adsl per la quale veniva poi richiesta nuova sottoscrizione al fine di procedere in un separato momento.

Dunque, a prescindere dalla mancata, contestuale attivazione del servizio Adsl con quello voce, la cui fattispecie di inadempimento verrà esaminata nel prossimo paragrafo, sul piano della trasparenza contrattuale, il gestore ha tenuto una condotta conforme sia al Codice del Consumo, sia alle Condizioni generali dell'offerta – anch'esse parte integrante della Welcome Letter prodotta dall'utente-, le quali prevedono che, se per motivi tecnici, non andasse a buon fine l'attivazione dell'Adsl, sulla linea di casa verrà attivata l'offerta Tutto Voce al prezzo di Euro 29/mese; salvo facoltà di recesso secondo le c.g.a., come richiamato in evidenza anche sul frontespizio della comunicazione: *"se l'offerta voce non corrisponde a quanto hai richiesto, potrai chiederne la disattivazione entro la data di scadenza della quarta fattura della tua linea casa successiva all'attivazione di questa offerta"*; l'ulteriore termine per recedere dato dall'operatore è funzionale al tempo necessario all'attivazione dell'Adsl, non attivata contestualmente alla voce, per la quale è stata richiesta una nuova adesione; nel riepilogo delle condizioni economiche relative dell'offerta "Tim Smart" relativamente all'Adsl, compare infatti la dicitura: *"se hai richiesto l'offerta nel corso di specifiche campagne promozionali, .... o attraverso il sito Tim.it, si applicheranno le relative condizioni speciali, che potranno essere diverse da quelle sopra riportate e che potrai riscontrare sulla prima fattura utile"*.

In base dunque a quanto previsto sia dalle norme che dalle disposizioni contrattuali l'utente, qualora non avesse avuto intenzione di accettare tale variazione -momentanea- dell'offerta, avrebbe potuto recedere senza aggravio; in alternativa avrebbe potuto attendere l'attivazione dell'Adsl e ottenere l'applicazione dell'offerta sottoscritta con i conguagli contabili conseguenti.

Tuttavia non può non rilevare che la mancata attivazione dell'adsl -anziché meramente differita come da c.g.a.- ha comunque prodotto un disallineamento contabile che tale è rimasto a carico dell'utente, per cui la maggiorazione di costi che ne è conseguita in maniera stabile a suo carico va riequilibrata; così vanno stornate le fatture prodotte dall'utente per la parte eccedente la promozione sottoscritta (29,00/mese anziché Euro 19,00/mese) nonché stornati per intero i ratei dell'attivazione che in promozione doveva essere gratuita; deve essere dunque rimborsato all'utente l'importo complessivo di Euro 57,00 (i.i.) a valere sulle fatture nn.RN02909961,RN03741187, RN04366223. Salvo conguaglio per la somma asseritamente già riconosciuta dall'operatore.

### **3.2 Sulla mancata attivazione del servizio ADSL**

Rispetto all'inadempimento lamentato va premesso quanto segue.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella 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), secondo il quale il creditore che agisce 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.

A tal riguardo, la circostanza addotta dall'operatore nel corso dell'istruttoria, secondo la quale "al momento della lavorazione dell'ordinativo di attivazione del servizio Adsl , subiva un K.O. tecnico "codice 004" ( = accesso XDSL assente su impianto linee segnalate)" il che, di fatto, impediva il completo espletamento della migrazione, è destituita di fondamento, in quanto non provata.

Infatti l'operatore si limita a produrre la schermata del trouble ticket, aperto su segnalazione dell'utente del 27.6.2016, con descrizione dell'impedimento occorso al rientro per annullamento dell'ordine per "ko consistenza" in quanto l'accesso XDSL era assente sull'impianto della linea; anche volendo prescindere dalla considerazione che la tipologia di causale di scarto di cui sopra non pare esimere da responsabilità Telecom in quanto Recipient e al contempo proprietaria dell'impianto, valga comunque la circostanza che tale descrizione del problema è frutto di una ricognizione del servizio clienti su reclamo dell'utente, successiva all'evento ostativo -che infatti non è collocabile nel tempo- anziché essere comprovata dalla schermata di dialogo in uso nei passaggi tra operatori, dalla quale si evinca il KO dato all'ordine dalla divisione reti con annullamento dello stesso, come pure la notifica del KO all'OLO Donating al fine di evitare che lo stesso disattivasse la linea in pendenza di migrazione.

Pertanto, non avendo Telecom fornito la prova dell'asserita impossibilità tecnica di attivazione, né avendo provato eventuali e successive risottomissioni dell'ordine al fine di superare il problema, è responsabile della mancata attivazione dell'adsl e pertanto l'utente ha diritto al relativo indennizzo.

Considerato che il termine massimo per l'attivazione del servizio, in ipotesi di passaggio tra operatori, è di 30 giorni ai sensi del decreto Bersani convertito in legge n. 40/2007, non derogabile da alcuna disposizione contrattuale, spetta all'utente l'indennizzo ai sensi dell'art.3, comma 1 Allegato A alla delibera n.73/11/CRL, dal 23.6.2016 al 20.9.2016, data di deposito dell'istanza di definizione, per la somma di Euro 667,50.

### **3.3 Sulla mancata risposta ai reclami.**

Riferisce l'utente di aver sporto reclamo telefonicamente il 23.06.2016 e 01.07.2016, relativamente alla mancata attivazione e applicazione di profilo tariffario non richiesto.

Risulta pure dalle schermate Telecom che dopo la ricognizione operata in sede di trouble ticket, all'ennesima chiamata del cliente –quella del 1.7.2016- alla quale erano state date fino ad allora, evidentemente, risposte non risolutive, il riscontro sulla causa del ritardo è stato fornito dall'operatore dell'assistenza in pari data (*"annullamento per K.O. consistenza ... fornite adeguate spiegazioni al cliente e inviata email alla mia spv per escalation"* ).

Tuttavia, poiché il mancato accoglimento del reclamo ( per quanto in via momentanea) doveva essere fornito per iscritto ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera) ed entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo è accoglibile.

Nel caso in esame i reclami hanno sostanzialmente reiterato le stesse lamentele per cui, in applicazione dell'art 11, co. 2 dell'All. A alla Del. 73/11/CONS spetta all'utente l'indennizzo per la mancata risposta a far data dal reclamo più risalente del 23.6.2016, detratti i 30 giorni utili alla risposta ex Carta Servizi Telecom, fino all'udienza di conciliazione (prima occasione utile all'incontro delle parti) del 13.9.2016, per l'importo di Euro 52,00.

#### **4. Sulle spese di procedura**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 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, considerato il comportamento delle parti e le difese, si ritiene congruo liquidare l'importo di 100,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra S. Cattaneo, nei confronti della società Telecom Italia XXX per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Telecom Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alle spese di procedura per Euro 100,00, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

a) Euro 667,50 (seicentosessantasette/50) a titolo di indennizzo per mancata attivazione del servizio ADSL, ai sensi dell'art.3.1 dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS;

b) Euro 52,00 (cinquantadue/00) per la mancata risposta ai reclami ai sensi dell'art.11.1.2 dell'Allegato A alla delibera n.73/11/CONS;

3. La società Telecom Italia XXX è tenuta inoltre a rimborsare all'utente la somma di Euro 57,00 (i.i.) a valere sulle fatture nn. RN02909961, RN03741187 e RN04366223, quale maggior somma versata rispetto all'offerta sottoscritta.

4. La società Telecom Italia XXX è tenuta altresì a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento della 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 Co.Re.Com. e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 20/12/2017

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto