

DELIBERA DL/101/16/CRL/CRL/UD
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
G. PASETTI / TELECOM ITALIA xxx
(LAZIO/D/390/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 27 ottobre 2016;

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 G. PASETTI presentata in data 6.5.2015 nei confronti dell’operatore TELECOM ITALIA xxx;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante ha lamentato l’attivazione di servizi non richiesti sulla propria utenza fissa residenziale, la sospensione senza preavviso del servizio, la mancata risposta ai reclami.

In particolare, l’utente ha lamentato l’attivazione non richiesta dei seguenti servizi, nei seguenti periodi:

- i. Servizio principale “Offerta Tutto” dal 5.12.2013 al 6.10.2014;
- ii. Servizio accessorio “Teleconomy 1 cent” dal 1.12.2011 al 6.2.2014;
- iii. Servizio accessorio “Memotel” dal 1.12.2011 al 6.5.2015;

- iv. Servizio accessorio di noleggio apparecchi telefonici dal 1.12.2011 al 6.5.2015;
- v. Servizio accessorio di noleggio accessori (prese, suonerie, altro) dal 1.12.2011 al 30.4.2015;

Per tali attivazioni non richieste, l'utente chiedeva la condanna di Telecom al pagamento degli indennizzi previsti dall'art. 8, commi 1 e 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, oltre allo storno degli importi fatturati per tali causali e non dovuti, allo storno degli importi addebitati per "disattivazione del servizio" esposti nella fatt. 6/2014 per euro 35,18.

La sospensione senza preavviso era stata disposta il 18.12.2014; l'utenza veniva riattivata il 25.3.2015 a seguito di emissione del provvedimento temporaneo del Corecom Lazio n. U1548/15 del 18.3.2015. L'utente chiedeva pertanto la condanna di Telecom al pagamento dell' indennizzo ex art. 4, allegato A alla Delibera 73/11/CONS dal 18.12.2014 al 25.3.2015, oltre allo storno delle fatture emesse successivamente alla sospensione e sino alla riattivazione del servizio.

Per la mancata risposta al reclamo del 28.7.2014, l'utente chiedeva liquidarsi l'indennizzo ex art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS.

L'utente chiedeva altresì la trasmissione degli atti all'AgCom per l'irrogazione delle sanzioni di cui alla L. n. 481/1995 per la ritardata ottemperanza al provvedimento temporaneo del Corecom Lazio U1548/15 del 18.3.2015.

2. La posizione dell'operatore Telecom.

Con memoria difensiva tempestivamente depositata, l'operatore ha eccepito l'inammissibilità ed improcedibilità dell'istanza relativamente alle domande nuove proposte rispetto a quelle già proposte in sede di tentativo di conciliazione.

Nel merito deduceva che:

- sull'utenza in questione era attivo, sino al 2.12.2006, il profilo tariffario "Teleconomy 24", sostituito con il profilo "Teleconomy 1 cent"; in pari data Telecom inviava all'utente una welcome letter recante le caratteristiche ed i costi della nuova offerta applicata;
- il 22.11.2013 l'utente chiedeva l'attivazione del servizio Adsl, con il profilo "Tutto"; il 26.11.2013 Telecom inviava all'utente una welcome letter recante le caratteristiche ed i costi della nuova offerta applicata;
- il 8.9.2014, su reclamo al call center dell'utente che lamentava l'attivazione del servizio Adsl non richiesto e l'addebito del relativo canone, Telecom lo informava che l'attivazione seguiva la richiesta dell'utente e che era terminata la promozione semestrale, essendo pertanto dovuti gli importi contestati;
- il 12.9.2014 l'utente chiedeva la cessazione del servizio Adsl; l'utente contestava quindi l'addebito dei costi di disattivazione esposti nel conto 6/2014, costi dovuti in base all'art. 20 C.G.C. Telecom riscontrava il reclamo telefonicamente e mediante successiva risposta scritta del 14.12.2014;
- a seguito del mancato pagamento del conto 6/2014, Telecom "*sollecitava telefonicamente il cliente in data 20.11.2014, 1.12.2014 e 4.12.2014 senza alcun successo*"; il 17.12.2014 disponeva quindi la sospensione del servizio ai sensi dell'art. 19 C.G.C.; il 7.1.2015 Telecom inviava all'utente lettera di preavviso di risoluzione contrattuale, ed il 7.3.2015 cessava la linea

per morosità. L'utenza veniva quindi riattivata a seguito del provvedimento temporaneo del Corecom Lazio;

- il 4.4.2015 l'utente reclamava l'attivazione non richiesta del servizio Adsl, che Telecom prontamente disattivava.

Dal punto di vista amministrativo e contabile, l'utente aveva maturato una morosità di euro 335,56.

Il gestore concludeva pertanto per il rigetto, anche nel merito, dell'istanza di definizione.

3. La replica dell'utente.

L'utente ha contestato di avere mai ricevuto le "welcome letter" indicate da Telecom, così come di avere mai ricevuto il preavviso di risoluzione contrattuale del 7.12.2014, insistendo 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.

Invero, deve essere rigettata l'eccezione di Telecom, che ha dedotto la diversità delle domande proposte dall'utente in sede di conciliazione da quelle proposte in sede di definizione: il contenuto delle due istanze è identico, così come le domande ivi proposte, con l'unica eccezione della richiesta dell'utente, formulata solo in sede di istanza di definizione.

4.1 Sull'attivazione di servizi e profili tariffari non richiesti.

In via preliminare occorre richiamare le norme dettate dall'Autorità in materia di attivazione di servizi a pagamento non richiesti, ed in particolare l'articolo 3 della Delibera Agcom 664/06/CONS, che testualmente prevede che "ai sensi dell'art. 57 del Codice del consumo, è vietata la fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica, anche solo supplementari rispetto ad un contratto già in esecuzione, in mancanza della loro previa ordinazione da parte dell'utente. È altresì vietata la disattivazione non richiesta di un servizio di comunicazione elettronica. In ogni caso, la mancata risposta dell'utente ad una offerta di fornitura non significa consenso. In caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi non richiesti gli operatori non pretendono dagli utenti alcuna prestazione corrispettiva e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente, che, pertanto, non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva. La violazione delle disposizioni di cui al comma 1 determina l'applicazione nei confronti dell'operatore della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura edittale prevista dall'art. 98, comma 11, del Codice".

Dunque il gestore telefonico, per adempiere formalmente e sostanzialmente al dettato dell'articolo 3 della Delibera sopra citata, avrebbe dovuto procedere alla preventiva verifica della

volontà inequivoca del cliente prima dell'attivazione di qualsiasi servizio a pagamento, verifica che, nel caso di specie, non risulta essere stata effettuata (in tal senso, ex plurimis, Delibere Agcom n. 87/13/CRL e n. 92/13/CRL). Telecom, su cui incombeva il relativo onere probatorio, non ha fornito la prova della richiesta dell'utente all'attivazione dei profili tariffari contestati e del servizio Adsl, a nulla rilevando le welcome letter asseritamente inviate all'utente che ne ha tuttavia contestato la ricezione.

Pertanto, la documentazione prodotta dalla società Telecom non risulta in alcun modo idonea a provare la volontà del cliente, che deve essere inequivoca ed espressa, di attivare i servizi contestati, i quali in mancanza della "*previa ordinazione da parte dell'utente*", come richiesto dalla Delibera Agcom n. 664/06/CONS, possono ritenersi non richiesti. Dunque ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle dovute forme, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche - non imputabili all'operatore stesso - che hanno determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per i servizi, principali o accessori non richiesti, nonché ad un indennizzo per ogni giorno di attivazione non richiesta del servizio da calcolarsi dal giorno dell'attivazione non richiesta fino al ripristino della precedente configurazione, ai sensi dell'articolo 8, comma 2, della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, Allegato A.

Ai fini della concreta liquidazione dell'indennizzo occorre anche valutare la condotta tenuta dall'utente, rilevante in conformità del canone di diligenza di cui all'art. 1227, in forza del quale il creditore è gravato non solo da un obbligo negativo (astenersi dall'aggravare il danno) ma anche da un obbligo positivo (tenere condotte utili e possibili rivolte ad evitare o ridurre il danno), al fine di evitare un ingiustificato arricchimento da situazioni che hanno colpito in modo marginale gli interessi del creditore, tanto da non averlo indotto ad attivarsi tempestivamente a sua tutela in modo adeguato.

Sorge quindi la necessità - anche in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP - di prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti: circostanza che si verificherebbe ove si applicassero gli indennizzi previsti dalla Delibera n. 73/11/CONS in maniera acritica e svincolata dalle risultanze del caso concreto.

Ai fini della liquidazione dell'indennizzo si ritiene pertanto necessario ricorrere al principio di equità richiamato dall'art.84 del D.Lg.vo n.259/03 ("*Codice delle Comunicazioni Elettroniche*") cui deve ispirarsi la risoluzione delle controversie nella presente materia, nonché al principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, così come inteso dal consolidato orientamento della Corte di Cassazione, che si sostanzia "*in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto al dovere del neminem laedere, trovando tale impegno solidaristico il suo precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico*" (Cass, n.5240/2004; ex plurimis Cass., n. 14605/2004, e Cass. 10182/09).

In particolare, rileva ai fini dell'art. 1227 c.c. il comportamento dell'utente che vedendosi recapitare le fatture relative al servizio telefonico fruito, aveva l'onere di verificarne gli addebiti e la loro rispondenza al profilo contrattuale sottoscritto; verifica che, evidentemente, non è stata mai effettuata dall'utente, che ha contestato solo nel 2015 gli addebiti risalenti all'anno 2011, aggravando la posizione debitoria di Telecom cui è stata chiesta, in questa sede, il pagamento degli indennizzi per l'intero periodo.

Il disinteresse mostrato dall'utente per oltre 4 anni, non può non incidere nella liquidazione concreta dell'indennizzo spettantegli che, per tali motivi, deve essere proporzionalmente ridotto del 50% per gli addebiti risalenti a decorrere dall'anno 2011.

Si riconoscono pertanto all'utente i seguenti indennizzi, per i seguenti periodi:

- i. Euro 1.395,00 per attivazione servizio principale "Offerta Tutto" dal 5.12.2013 al 10.9.2014 (come riportato nel conto 6/2014 il canone relativo alla predetta Offerta Tutto è stato addebitato sino al 10.9.2014), ai sensi dell'art. 8, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
- ii. Euro 399,00 (euro 798,00/2=399,00) per attivazione servizio accessorio "Teleconomy 1 cent" dal 1.12.2011 al 6.2.2014, ai sensi dell'art. 8, comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
- iii. Euro 626,00 (euro 1.252/2=626,00) per attivazione servizio accessorio "Memotel" dal 1.12.2011 al 6.5.2015, ai sensi dell'art. 8, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
- iv. Euro 626,00 (euro 1.252/2=626,00) per attivazione servizio accessorio di noleggio apparecchi telefonici dal 1.12.2011 al 6.5.2015, ai sensi dell'art. 8, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
- v. Euro 623,00 (euro 1.246/2=623,00) per attivazione servizio accessorio accessori (prese, suonerie, altro) dal 1.12.2011 al 30.4.2015, ai sensi dell'art. 8, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS.

L'utente ha altresì chiesto lo storno degli importi fatturati per tali causali, cui ha diritto in quanto non dovuti. Gli importi addebitati relativamente al profilo contrattuale "Offerta Tutto" vengono stornati e ricalcolati con applicazione del canone base di abbonamento bimestrale per la linea telefonica di casa pari ad euro 33,55 i.i. (euro 27,50 oltre Iva).

Si dispone pertanto lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, il rimborso) dei seguenti importi, a valere sulle seguenti fatture:

- euro 3,10 per servizio Memotel; euro 8,34 per servizio Teleconomy 1 cent; euro 1,24 per noleggio accessori; euro 1,54 per noleggio apparecchi; euro 3,10 per noleggio apparecchi; per complessivi euro 20,95 i.i. a valere sul conto 2/2012;
- euro 3,10 per servizio Memotel; euro 8,34 per servizio Teleconomy 1 cent; euro 1,24 per noleggio accessori; euro 1,54 per noleggio apparecchi; euro 3,10 per noleggio apparecchi; per complessivi euro 20,95 i.i. a valere sul conto 3/2012;
- euro 3,10 per servizio Memotel; euro 8,34 per servizio Teleconomy 1 cent; euro 1,24 per noleggio accessori; euro 1,54 per noleggio apparecchi; euro 3,10 per noleggio apparecchi; per complessivi euro 20,95 i.i. a valere sul conto 4/2012;
- euro 3,10 per servizio Memotel; euro 8,34 per servizio Teleconomy 1 cent; euro 1,24 per noleggio accessori; euro 1,54 per noleggio apparecchi; euro 3,10 per noleggio apparecchi; per complessivi euro 20,95 i.i. a valere sul conto 5/2012;

- euro 3,10 per servizio Memotel; euro 8,34 per servizio Teleconomy 1 cent; euro 1,24 per noleggio accessori; euro 1,54 per noleggio apparecchi; euro 3,10 per noleggio apparecchi; per complessivi euro 20,95 i.i. a valere sul conto 6/2012;
- euro 3,11 per servizio Memotel; euro 7,09 per servizio Teleconomy 1 cent; euro 1,24 per noleggio accessori; euro 4,13 per noleggio apparecchi; euro 4,13 per noleggio apparecchi; per complessivi euro 29,31 i.i. a valere sul conto 1/2014;
- euro 3,11 per servizio Memotel; euro 7,09 per servizio Teleconomy 1 cent; euro 1,24 per noleggio accessori; euro 4,13 per noleggio apparecchi; euro 4,13 per noleggio apparecchi; per complessivi euro 29,31 i.i. a valere sul conto 2/2014;
- euro 47,54 (risultante da euro 73,61 – euro 26,07 di sconto offerta) a titolo di canone Offerta Tutto; in conseguenza del ricalcolo dell'abbonamento per il servizio di base per euro 27,50 (dovuti), lo storno risulta essere pari ad euro 20,04; euro 3,11 per servizio Memotel; euro 1,24 per noleggio accessori; euro 4,13 per noleggio apparecchi; euro 4,13 per noleggio apparecchi; per complessivi euro 39,83 i.i. a valere sul conto 3/2014;
- euro 47,54 (risultante da euro 73,61 – euro 26,07 di sconto offerta) a titolo di canone Offerta Tutto; in conseguenza del ricalcolo dell'abbonamento per il servizio di base per euro 27,50 (dovuti), lo storno risulta essere pari ad euro 20,04; euro 3,11 per servizio Memotel; euro 1,24 per noleggio accessori; euro 4,13 per noleggio apparecchi; euro 4,13 per noleggio apparecchi; per complessivi euro 39,83 i.i. a valere sul conto 4/2014;
- euro 46,11 (risultante da euro 73,61 – euro 27,50 dovuti) a titolo di canone Offerta Tutto; euro 3,11 per servizio Memotel; euro 1,24 per noleggio accessori; euro 4,13 per noleggio apparecchi; euro 4,13 per noleggio apparecchi; per complessivi euro 70,46 i.i. a valere sul conto 5/2014;
- euro 49,09 a titolo di canone Offerta Tutto; euro 3,11 per servizio Memotel; euro 1,24 per noleggio accessori; euro 4,13 per noleggio apparecchi; euro 4,13 per noleggio apparecchi; per complessivi euro 74,74 i.i. a valere sul conto 6/2014;
- euro 3,11 per servizio Memotel; euro 1,24 per noleggio accessori; euro 4,13 per noleggio apparecchi; euro 4,13 per noleggio apparecchi; per complessivi euro 15,38 i.i. a valere sul conto 1/2015;
- euro 3,11 per servizio Memotel; euro 1,24 per noleggio accessori; euro 4,13 per noleggio apparecchi; euro 4,13 per noleggio apparecchi; per complessivi euro 15,38 i.i. a valere sul conto 1/2015;
- euro 35,18 i.i per “disattivazione del servizio” a valere sulla fatt. 6/2014: tale importo non è dovuto dall'utente, posto che la disattivazione consegue all'attivazione non richiesta.

4.2 Sulla sospensione senza preavviso.

L'utente ha lamentato la sospensione senza preavviso del 18.12.2014; l'utenza veniva riattivata il 25.3.2015 a seguito di emissione del provvedimento temporaneo del Corecom Lazio n. U1548/15 del 18.3.2015.

Telecom ha dedotto che a seguito del mancato pagamento del conto 6/2014, “*sollecitava telefonicamente il cliente in data 20.11.2014, 1.12.2014 e 4.12.2014 senza alcun successo*”; disposta la sospensione del servizio ai sensi dell'art. 19 C.G.C., il 7.1.2015 Telecom inviava

all'utente lettera di preavviso di risoluzione contrattuale, ed il 7.3.2015 cessava la linea per morosità, salvo poi riattivarla a seguito del provvedimento temporaneo del Corecom Lazio.

Telecom non ha provato di avere inviato il preavviso di sospensione richiesto dall'art. 5 Delibera 173/07/CONS. A tal fine, non rilevano né i solleciti telefonici - che, in quanto tali ed in difetto di specifica deduzione da parte di Telecom, nonché in presenza di contestazione da parte dell'utente, non possono essere interpretati come preavviso di sospensione bensì unicamente come solleciti di pagamento – né il preavviso di risoluzione contrattuale del 7.1.2015, la cui ricezione è pure stata contestata dall'utente, che segue la sospensione del 18.12.2014.

L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo ex art. 4, allegato A alla Delibera 73/11/CONS dal 18.12.2014 al 25.3.2015, per Euro 727,50, oltre allo storno delle fatture emesse successivamente alla sospensione e sino alla riattivazione del servizio.

4.3 Sulla mancata risposta al reclamo.

L'utente ha reclamato la mancata risposta al reclamo del 28.7.2014, avente ad oggetto l'attivazione del servizio Adsl non richiesto, ed ha chiesto l'indennizzo ex art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS dal 28.7.2014 al 6.5.2015 (data di deposito dell'istanza di definizione).

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 ex art. 3.1.7 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 accolto il reclamo per comportamento concludente, disponendo la disattivazione del servizio Adsl in uno con la disattivazione del profilo "Offerta Tutto" in data 10.9.2014, come si evince dal conto 6/2014. In caso di accoglimento del reclamo, non è dovuta la risposta scritta, che è invece richiesta nei soli casi di rigetto.

Tuttavia, il comportamento concludente posto in essere da Telecom è comunque tardivo rispetto al termine di 30 giorni di cui alla Carta Servizi, e l'utente ha pertanto diritto all'indennizzo ex art. 11 Delibera cit. per il periodo dal 28.7.2014 al 10.9.2014, detratti i 30 giorni, per Euro 14,00.

5. Sulle spese di procedura.

il Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS, all'art. 19, comma 6, precisa che *"nel provvedimento decisorio l'Autorità, nel determinare rimborsi e indennizzi, tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione e può riconoscere altresì il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità"*. Inoltre, l'art. 16, comma 2-bis, Regolamento cit., dispone che *"l'istanza, le memorie, le repliche e tutte le*

dichiarazioni fatte dalle parti devono essere redatte in maniera chiara e sintetica e comunque devono essere composte di un numero di pagine contenute. Il mancato rispetto dei principi del presente comma viene valutato ai sensi dell'art. 19, comma VI".

La Del. A.G.Com. 276/13/CONS, al punto III.3.2. "principio di sinteticità degli atti", prevede che "*in base all'art. 16, comma II bis, tutti gli atti di parte devono essere chiari e sintetici, anche nella veste grafica, evitando formulazioni enfatiche o ridondanti, dovendosi limitare alla semplice esposizione dei fatti e delle rispettive richieste. L'utilizzo dei formulari predisposti dalla Direzione solo per comunicare i dati anagrafici, con il rinvio a documenti allegati per l'esposizione dei fatti e l'illustrazione delle richieste, può essere interpretato come violazione del suddetto principio ove il rinvio non appaia giustificato*". Le parti sono altresì onerate del dovere di sinteticità e chiarezza degli atti processuali, sancito nell'art. 3 Codice del Processo Amministrativo, principio di carattere generale applicabile anche al caso di specie.

Nel caso in esame, se l'utilizzo dell'"allegato" può giustificarsi in relazione alla domanda introduttiva del procedimento (istanza di definizione), incardinata con formulario GU14 che rinvia appunto ad altro documento con cui l'utente ha ricostruito le complesse vicende del proprio rapporto contrattuale con Telecom, i successivi atti difensivi - memoria e replica - sono senz'altro inutilmente prolissi e ridondanti rispetto allo scopo perseguito, e contengono ripetizioni di tesi già esposte e non necessarie, che hanno reso la lettura dei predetti atti particolarmente disagiata e defaticatoria.

In considerazione, pertanto, del comportamento processuale di entrambe le parti, nonché del parziale accoglimento delle domande proposte, si ritiene equo e ragionevole liquidare in favore dell'utente l'importo omnicomprensivo di € 30,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di G. PASETTI 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 30,00 (trenta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. Euro 1.395,00 per attivazione servizio principale "Offerta Tutto" dal 5.12.2013 al 10.9.2014, ai sensi dell'art. 8, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
 - ii. Euro 399,00 (euro 798,00/2=399,00) per attivazione servizio accessorio "Teleconomy 1 cent" dal 1.12.2011 al 6.2.2014, ai sensi dell'art. 8, comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
 - iii. Euro 626,00 (euro 1.252/2=626,00) per attivazione servizio accessorio "Memotel" dal 1.12.2011 al 6.5.2015, ai sensi dell'art. 8, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
 - iv. Euro 626,00 (euro 1.252/2=626,00) per attivazione servizio accessorio di noleggio apparecchi

- telefonici dal 1.12.2011 al 6.5.2015, ai sensi dell'art. 8, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
- v. Euro 623,00 (euro $1.246/2=623,00$) per attivazione servizio accessorio accessori (prese, suonerie, altro) dal 1.12.2011 al 30.4.2015, ai sensi dell'art. 8, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
- vi. Euro 727,50 (settecento ventisette/50) ai sensi dell'art. 4, allegato A alla Delibera 73/11/CONS dal 18.12.2014 al 25.3.2015;
- vii. Euro 14,00 (quattordici/00) ai sensi dell'art. 11, allegato A alla Delibera 73/11/CONS dal 18.12.2014 al 25.3.2015.

3. La società TELECOM ITALIA xxx è inoltre tenuta a disporre (ovvero, in caso di effettuato pagamento, il rimborso) dei seguenti importi, a valere sulle seguenti fatture:

- euro 20,95 i.i. a valere sul conto 2/2012;
- euro 20,95 i.i. a valere sul conto 3/2012;
- euro 20,95 i.i. a valere sul conto 4/2012;
- euro 20,95 i.i. a valere sul conto 5/2012;
- euro 20,95 i.i. a valere sul conto 6/2012;
- euro 29,31 i.i. a valere sul conto 1/2014;
- euro 29,31 i.i. a valere sul conto 2/2014;
- euro 39,83 i.i. a valere sul conto 3/2014;
- euro 39,83 i.i. a valere sul conto 4/2014;
- euro 70,46 i.i. a valere sul conto 5/2014;
- euro 74,74 i.i. a valere sul conto 6/2014;
- euro 15,38 i.i. a valere sul conto 1/2015;
- euro 15,38 i.i. a valere sul conto 1/2015;
- euro 35,18 i.i. a valere sul conto 6/2014;
- oltre allo storno delle fatture emesse successivamente alla sospensione del 18.12.2014 e sino alla riattivazione del servizio del 25.3.2015.

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, 27 ottobre 2016

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto