



DELIBERAZIONE
n. 23 del 30 marzo 2020

Oggetto:

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 45/18xxxx./
Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vicepresidente</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*

IL 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. 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 la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica" e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, "Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS",

VISTA l'istanza GU14 n. 45 del giorno 19 gennaio 2018 con cui la xxxx 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 S.p.A. (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");

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, titolare del contratto *business* n. 8880104xxxx lamenta il malfunzionamento delle utenze mobili per la scarsa copertura di rete, nonché l'applicazione di costi per il recesso.

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

- “[segnalava] ripetutamente problematiche relative alla copertura della rete attinente alla telefonia mobile, con enormi disagi, [in quanto essendo] fuori per lavoro, spesso [rimaneva] senza linea telefonica oltre che ad internet, malgrado l'Agente avesse assicurato che [non ci sarebbero state] tali problematiche”;
- “[contattava tempestivamente] l'assistenza clienti Telecom Italia, al numero telefonico 191 il quale [comunicava] che avrebbe segnalato il tutto ai tecnici i quali poi avrebbero [dato un riscontro]”;
- non riceveva riscontro alcuno da parte del gestore e ricontattava il servizio clienti il quale rassicurava che avrebbe aperto una nuova segnalazione “ai tecnici e che avrebbe poi ricontattato per l'esito”;
- in data 14 marzo 2017, “rimanendo invariati i problemi segnalati,(...) , [contattava] nuovamente il Servizio Clienti il quale comunicava che i tecnici avevano contattato le utenze senza trovare nessuno e pertanto avevano chiuso la segnalazione, (...)”;
- “inviava in data 15 marzo 2017 un reclamo scritto tramite fax per risolvere la problematica più volte esposta al gestore in merito alla copertura di rete, al servizio Fax TIM, ma il problema non veniva risolto”;
- si vedeva costretto a “richiedere la portabilità ad altro gestore, avvalendosi di quanto disposto dall'art. 1, comma 4, della Legge n. 40/2007 il quale ha introdotto specifiche tutele in caso di recesso per coloro che stipulano contratti per adesione con operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni telefoniche: si tratta della facoltà dell'utente di recedere “senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore ‘nonché senza un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”.

In data 10 gennaio 2018 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom 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 di tutta la posizione debitoria pari ad € 1.646,66”;
- ii) “indennizzo pari ad € 800,00 per le mancate risposte ai reclami”.

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, in data 21 febbraio 2018, 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 ha dedotto l'improcedibilità e l'inammissibilità della domanda di controparte.

Preliminarmente l'operatore ha eccepito *“l'inammissibilità dell'istanza poiché la stessa non ha ad oggetto richieste a titolo di rimborsi e/o indennizzi contrattuali, bensì il risarcimento dei danni asseritamente subiti (e non provati). A tal proposito, deve pertanto evidenziarsi che la presente istanza non ha ad oggetto pretese a titolo di indennizzi contrattuali, né altro tipo di pretese sulle quali il Corecom possa pronunciarsi in sede di decisione della controversia introdotta ex art. 14 ss. della Delibera n. 173/07/CONS. Sul punto si rammenta, infatti, che l'art. 19 co. 4 della suddetta Delibera circoscrive chiaramente il potere demandato all'Autorità e, quindi, anche ai Corecom in sede di definizione della controversia, prevedendo che "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Prosegue l'art. 19 prevedendo al co. 5 che "Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno": dunque, al Giudice solo spetta accertare il danno e, in caso di fondatezza della pretesa, liquidarlo a favore del danneggiato in applicazione del contratto e delle norme del Codice civile. Il Corecom stesso non potrà liquidare e pronunciarsi in maniera difforme dalle richieste formulate dall'istante, ma dovrà - nella fattispecie - accertare e dichiarare l'inammissibilità dell'istanza laddove viene richiesto un falso indennizzo basato su generiche affermazioni, solo al fine di nascondere una richiesta di risarcimento danni inammissibile nella presente sede perché avente ad oggetto una decisione spettante all'autorità giudiziaria”*.

Nel merito, l'operatore ha precisato che *“le avverse deduzioni e richieste sono infondate ed in ogni caso si contesta integralmente quanto riportato nell'esposizione dei fatti e prodotto dall'istante. Sul punto, appare opportuno in questa sede rammentare quanto il Corecom ha ribadito diverse volte (cfr. DELIBERA DL/204/15/CRL/UD del 18/12/2015, DELIBERA DL/172/CRL/UD E DELIBERA DL/197/15/CRL/UD) "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 [ecc...]) secondo il quale il creditore che agisce per l'inadempimento, 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 di adempimento 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 altrui non imputabile ex art. 1218 c.c.”*.

In particolare, l'operatore ha evidenziato che parte istante *“chiede a TIM, genericamente, lo storno di alcune somme fatturate che a suo dire non sono dovute, perché inerenti i costi per recesso anticipato, tuttavia nell'esposizione dei fatti dichiara, ma non dimostra, di aver subito dei malfunzionamenti, o meglio delle problematiche sulle linee mobili derivanti, in tesi, da una mancanza di linea. Ebbene, posto che il servizio di linea mobile non è mai garantito al cento per cento a causa del territorio nazionale che non permette un eguale ricezione in tutte le zone del territorio, il che vuoi dire che non è indennizzabile alcun reclamo relativo a questo, si specifica che l'istante ha le linee attive dal 2011 ma nel 2016 è prima migrata la linea 3336407xxx ad altro profilo e nel Giugno 2017 è migrato con tutte le altre linee del contratto e questo ha generato la fattura di chiusura con addebitato euro 1.423,27 a*

titolo di costi per recesso. Sul punto si rileva che è da considerarsi pertanto infondata la domanda di annullamento dell'importo accreditato per presunta violazione del D.L. 7/2007 (c.d. Decreto Bersani convertito, con modificazioni, con Legge n.40/2007), in quanto, come espressamente riconosciuto dalla giurisprudenza (Consiglio di Stato 1442/2010) è legittima la prassi commerciale di pretendere un corrispettivo nei casi in cui il cliente abbia fruito di un'offerta promozionale cui ha liberamente aderito. Infatti, le clausole contrattuali che si limitano a subordinare il diritto di fruire dello sconto al mancato esercizio del diritto di recesso entro un certo termine non integrano alcuna violazione del divieto espresso nel D.L. 7/2007, né presentano alcun profilo di abusività se, come nel caso di specie, sono chiaramente indicate nella documentazione contrattuale in coerenza alla normativa di settore (art. 70 comma i del Codice delle Comunicazioni Elettroniche) e accettate dall'utente come sopra esposto".

L'operatore infine ha concluso insistendo per il rigetto dell'istanza in quanto infondata in fatto e in diritto.

3. La replica dell'istante.

L'istante ha fatto pervenire, in data 5 marzo 2018, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria di replica, con la quale, nel ribadire la fondatezza delle proprie contestazioni ha respinto integralmente le eccezioni sollevate dall'operatore.

In particolare, ha precisato che, *"inviava in data 15/03/2017 un reclamo per disagi tecnici, al numero Fax di Tim 800000191, poi corredato di copia rapporto fax con esito OK, (...)";* numerose sono state le segnalazioni al Servizio Clienti Tim relative alle *"problematiche di cui al servizio internet, in quanto non ha mai fruito di un collegamento soddisfacente. Pertanto, l'operatrice di Tim suggerisce di inviare dei reclami scritti mezzo fax, proprio al numero telefonico sopra riportato. Per tale motivo il reclamo allegato al formulano GU 14, deve considerarsi ammissibile"*.

Ha ribadito che *"ogni azienda o consumatore ha pieno diritto ad usufruire al meglio del servizio per il quale si impegna in un vincolo temporale con i fornitori. Se questo servizio viene meno o non lo si può utilizzare a pieno per cause non imputabili al cliente, come in questo caso, non si ha nessun obbligo a rispettare i vincoli temporali stabiliti. Dunque, l'assenza della prova dei fatti e delle circostanze poste da Telecom induce a ritenere che non è provato il rigetto di tutte le richieste formulate. In merito ai costi per recesso anticipato non sono dovuti come da legge n. 4012007, che ha convertito, con modifiche, il Decreto-legge n. 712007 (cd. Decreto Bersani-bis), all'art. 1, comma 1, prevede che "Al fine di favorire la concorrenza e la trasparenza delle tariffe, di garantire ai consumatori finali un adeguato livello di conoscenza sugli effettivi prezzi del servizio, nonché di facilitare il confronto tra le offerte presenti sul mercato, e' vietata, da parte degli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche, l'applicazione di costi fissi e di contributi per la ricarica di carte prepagate, anche via bancomat o informa telematica, aggiuntivi rispetto al costo del traffico telefonico o del servizio richiesto. È altresì vietata la previsione di termini temporali massimi di utilizzo del traffico o del servizio acquistato. Ogni eventuale clausola difforme è nulla e non comporta la nullità del contratto, fatti salvi i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore ". (omissis).*

Sul punto infine ha richiamato *"moltissime pronunce del CORECOM e delibere dell'AGCOM, in cui si condanna la riproposizione delle penali nella veste di costi di disattivazione (Agcom delibera n. 87/10/CIR; Corecom Toscana delibera n. 2/11; Agcom delibera n. 70/10/CIR; Agcom delibera 11. 29/12/CIR; Agcom delibera n. 69/12/CIR; Corecom Calabria delibera n. 16/10; Corecom Emilia-Romagna delibera n. 2/11; Corecom Lazio delibera n. 11/10)"*, insistendo per l'accoglimento integrale dell'istanza.

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 si rileva che la domanda *sub i)*, al di là della genericità della formulazione, sarà ricondotta all'oggetto della presente disamina ed interpretata, in un'ottica di *favor utentis*, in conformità di quanto statuito con le "Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui, anche le istanze inesatte o imprecise, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare.

La presente controversia s'incentra, pertanto, sul malfunzionamento delle utenze mobili dovuto alla scarsa copertura di rete e sui costi di recesso anticipato generati dalla risoluzione anticipata del rapporto contrattuale applicati nella fattura di chiusura.

Nel merito

Sul malfunzionamento delle utenze mobili.

La società istante lamenta il malfunzionamento delle proprie utenze mobili dovuto alla scarsa copertura di rete, laddove l'operatore, richiamando le Condizioni Generali di Contratto, evidenzia che non è garantita la copertura territoriale in ogni località.

Nel caso di specie, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi.

Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto, l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura. (Cfr. *ex multis* Delibera Agcom n. 163/16/CIR).

A fronte di tali considerazioni, la doglianza dell'istante non è fondata e pertanto non è possibile riconoscere alcun indennizzo per il malfunzionamento lamentato dall'istante al quale è riconosciuta solo la possibilità di recedere senza alcun costo, fermo restando l'obbligo di corrispondere eventuali rate residue del terminale. (Delibera Agcom. n. 163/16/CIR)

Sulla richiesta di storno della posizione debitoria.

In ragione del persistente malfunzionamento delle utenze mobili associate al contratto, parte istante ha contestato le penali applicate per il recesso anticipato dovute alla risoluzione del rapporto, laddove l'operatore ne ha dedotto la legittimità in quanto previste, in ragione del vincolo temporale, dalle condizioni contrattuali sottoscritte.

La richiesta di storno *sub i)* è meritevole di accoglimento nei limiti di seguito esposti.

Nel merito occorre innanzitutto stabilire se la fattispecie in esame debba essere inquadrata come recesso anticipato secondo le previsioni legislative contenute nel c.d. decreto Bersani, convertito con legge n. 40/2007 - che ha introdotto una specifica disciplina dei vincoli temporali al contratto e del recesso nel settore delle comunicazioni elettroniche - o come risoluzione per inadempimento dell'operatore. La società istante, in riferimento alla fattura n. 7X03993592 del 14 settembre 2017 ha contestato gli importi

imputati a titolo “*corrispettivi recesso anticipato*”, addebitati a seguito alla chiusura del contratto. Nella istanza di definizione l’utente ha dichiarato di aver esercitato il diritto di recesso in conseguenza dei ripetuti disservizi occorsi sulle linee mobili e segnatamente dalla “*scarsa copertura*” del segnale mobile. L’utente ha prodotto un reclamo del 15 marzo 2017, dove lamentava il persistere dei disservizi. Successivamente all’avvenuta portabilità delle utenze *de quibus* ad altro operatore, effettuata per i lamentati malfunzionamenti, Telecom Italia emetteva la fattura di chiusura riportante i costi di recesso; fattura contestata dall’istante.

L’operatore, da parte sua, ha dedotto che tali costi erano dovuti atteso che il recesso era stato effettuato in maniera anticipata rispetto al vincolo di durata contrattuale, richiamando la giurisprudenza in materia del Consiglio di Stato “(Consiglio di Stato 1442/2010) [che] *legittima la prassi commerciale di pretendere un corrispettivo nei casi in cui il cliente abbia fruito di un’offerta promozionale cui ha liberamente aderito*”. Al riguardo ha specificato “*che l’istante ha le linee attive dal 2011 ma nel 2016 è prima migrata la linea 3336407694 ad altro profilo e nel Giugno 2017 è migrato con tutte le altre linee del contratto e questo ha generato la fattura di chiusura con addebitato euro 1.423,27 a titolo di costi per recesso*”. Sul punto si rileva, innanzitutto, che la società Telecom Italia si è limitata ad allegare la documentazione relativa all’utenza 333 6407xxx, mentre, in relazione a “*tutte le altre linee del contratto*” non si riscontra alcuna documentazione in atti.

Nel caso di specie deve rappresentarsi che l’operatore non ha indicato, in modo chiaro e trasparente, né in memoria, né si evince dalla documentazione prodotta inerente l’utenza n. 333 6407xxx quali costi l’utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevedeva offerte promozionali e vincoli di durata. In particolare, deve evidenziarsi che, sulla base quanto prodotto in atti, non è dato sapere se tali costi siano stati accettati dall’utente al momento dell’adesione alla variazione del profilo tariffario.

Al riguardo deve richiamarsi l’ormai consolidato orientamento giurisprudenziale e dell’Autorità che hanno fatto applicazione dell’art. 1218 c.c., norma secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l’inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. Secondo l’Agcom “*l’operatore dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l’inadempimento o l’inesatto adempimento denunciati saranno confermati*” (Linee Guida di cui alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, paragrafo III.4.2).

Telecom Italia avrebbe dovuto pertanto dimostrare quali fossero le condizioni di favore praticate al cliente, quale fosse l’entità dello squilibrio contrattuale che il recesso anticipato dell’utente avrebbe causato alla società, nonché la previsione contrattuale dei costi di recesso o, in alternativa, l’accettazione delle modifiche contrattuali legate alla variazione del profilo tariffario.

Alla luce di quanto sopra esposto, in assenza di prova contraria, risultano ingiustificate le spese addebitate dall’operatore e deve essere, pertanto, accolta la domanda di storno delle somme fatturate nella fattura n. 7X03993592 del 14 settembre a titolo di “*corrispettivi recesso anticipato*”. Ne consegue che l’istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) nonché il ritiro a propria cura e spese dell’eventuale connessa pratica di recupero del credito dell’importo di euro 1.423,27 a titolo “*corrispettivi recesso anticipato*” nella fattura n. 7X03993592 del 14 settembre 2017, al netto delle spese dovute per eventuali apparati.

Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante deduce la mancata risposta alle numerose segnalazioni successivamente reiterate, fra le quali risulta validamente inviato il reclamo via fax alla sede dell'operatore in data 15 marzo 2017. Tale reclamo, dalla documentazione in atti, risulta inevaso.

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

Sul punto rileva il disposto dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 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 e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta. In base ai citati articoli 8 e 11 dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, oltre all'onere di un'adeguata e precisa motivazione (corredata pure dell'indicazione degli accertamenti compiuti), in capo all'operatore grava quello della informativa in forma scritta, e ciò al fine di soddisfare l'esigenza di dare all'utente un riscontro chiaro, esaustivo e idoneo 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.

Nel caso di specie, agli atti non risulta alcuna risposta della società Telecom Italia al citato reclamo del 15 marzo 2017.

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”*.

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 15 aprile 2017, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo sopracitato del 15 marzo 2017 ed il *dies ad quem* nel giorno 10 gennaio 2018, 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 270,00 (270 giorni x 1,00 *pro die*).

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

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 30 marzo 2020;

D E L I B E R A

in accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 19 gennaio 2018 dalla società xxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A. che detto operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario di:
 - a) euro 270,00 a titolo d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
 - b) euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;
- 2) alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) nonché il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito dell'importo di euro 1.423,27 a titolo "*corrispettivi recesso anticipato*" nella fattura n. 7X03993592 del 14 settembre 2017, al netto delle spese dovute per eventuali apparati.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettera a) 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.

È 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